

*Werken aan jouw doelen*

# Cliëntinformatie



*"Ik weet nu wat mij boven het hoofd hangt, wat ik kan verwachten. Dat is veel meer dan alleen opvang en dat ik alles zelf moet regelen."*

## Clïëntvertrouwenspersoon

Met elke opmerking, vraag of klacht die over Moveoo gaat kun je bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht. Wat je met de vertrouwenspersoon bespreekt is altijd vertrouwelijk.

De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal en is onafhankelijk. Dat betekent niet dat de vertrouwenspersoon het altijd met jou eens zal zijn.

Maar het betekent wel dat de vertrouwenspersoon jou verder gaat helpen. Of jij vervolgens in actie komt, is aan jou. Het mailadres van de cliëntvertrouwenspersoon is te vinden op onze website [www.moveoo.nl/klachten-complimenten/](http://www.moveoo.nl/klachten-complimenten/).

Binnen twee weken word je uitgenodigd voor een gesprek. Vermeld je naam, adres, telefoonnummer en mailadres, zodat de cliëntvertrouwenspersoon jou kan bereiken.

Neem contact op →

## Clïëntenraad

De cliëntenraad is een groep (oud)cliënten die zich inzet voor jouw belangen als cliënt van Moveoo. Ze denken mee over onderwerpen die voor jou belangrijk zijn. De cliëntenraad geeft hierover advies aan Moveoo. Denk aan onderwerpen als zorg, voeding en goede huisvesting, maar ook aan privacy, hygiëne en wat je moet doen als je klachten hebt. De cliëntenraad behandelt niet jouw persoonlijke wensen of klachten. Daarvoor kun je terecht bij jouw persoonlijke begeleider. De cliëntenraad vergadert 6 maal per jaar. Ze spreken over zaken die op dat moment belangrijk zijn en over de verdeling van de werkzaamheden. Eén keer in de twee maanden spreken ze met de directeur hierover.

## Wil jij invloed hebben op het beleid van Moveoo?

Stuur dan een mail naar: [clientenraad@moveoo.nl](mailto:clientenraad@moveoo.nl).

## Klachten

Moveoo vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. Op ongewenst gedrag, ongewenste gebeurtenissen of uitingen van onvrede zullen we alert reageren. Mocht je ergens een klacht over hebben dan kun je dit melden via [www.moveoo.nl/klachtencomplimenten/](http://www.moveoo.nl/klachtencomplimenten/). We nemen binnen 5 werkdagen contact met je op en gaan met elkaar in gesprek.

## Klachtencommissie

Vind jij dat Moveoo de Wet Bescherming Persoonsgegevens niet goed naleeft? Of heb je hebt een conflict waar je met je begeleider niet uitkomt? En vind je binnen Moveoo geen oplossing? Dan kun je nog een oplossing zoeken via de vertrouwenspersoon. Of je dient jouw klacht in via onze website of eventueel bij de onafhankelijke klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan je daar ook bij helpen.

## Cliëntdossier

Moveoo heeft van jou een digitaal dossier met daarin persoonlijke gegevens en informatie. Dit is nodig om je zo goed mogelijk te begeleiden. Moveoo bewaart de gegevens tot vijf jaar na beëindiging van jouw verblijf of begeleiding. Je hebt het recht om jouw cliëntdossier in te zien. Op jouw verzoek moet Moveoo jou binnen vier weken inzage geven in jouw dossier. Inzage kan worden geweigerd als dit het belang van een ander schaadt. Anderen kunnen alleen jouw dossier inzien na schriftelijke toestemming van jou. Soms is Moveoo bij wet verplicht om gegevens te verstrekken aan anderen. Dat gebeurt dan anoniem. Het kan zijn dat je niet in staat bent om zelf voor jouw belangen op te komen. En dat je geen wettelijk vertegenwoordiger hebt. In dat geval kan meestal inzage worden verleend aan jouw partner of iemand anders uit de familie. Je kunt schriftelijk verzoeken jouw gegevens in het cliëntdossier aan te vullen, te verbeteren of te vernietigen. Binnen vier weken zal Moveoo het verzoek in behandeling nemen.





Spoorlaan Zuid 29a | 6045 AA Roermond | 088 337 90 00

[info@moveoo.nl](mailto:info@moveoo.nl) | [www.moveoo.nl](http://www.moveoo.nl)