

Vertrouwenspersoon

Clënten



Inleiding

De vertrouwenspersoon is in eerste instantie een luisterend oor. Cliënten of verwanten kunnen er terecht met hun verhaal. De vertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt hij/zij of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt daarvoor heeft.

De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt, als deze dat wil, ook bij het opkomen voor zijn belangen. Bijvoorbeeld bij het gesprek met degene waarbij de cliënt onvrede ervaart of bij het opstellen van een klacht. De vertrouwenspersoon houdt oog voor herstel van de relatie met de zorgverlener en zoekt naar een oplossing waarmee alle betrokkenen tevreden zijn.

Vertrouwenspersoon inschakelen

Bij de vertrouwenspersoon kunt u terecht voor raad, steun, opvang, begeleiding en bemiddeling bij ongewenst gedrag en onprettige situaties.

Leiden gesprekken niet tot een bevredigende oplossing van uw probleem of klacht, of kan/wilt u het niet bespreken met een medewerker? Neemt u dan contact op met de vertrouwenspersoon voor cliënten.

Ook als u geen klacht wilt indienen, kunt u de vertrouwenspersoon benaderen.

Hoe helpt de vertrouwenspersoon u verder?

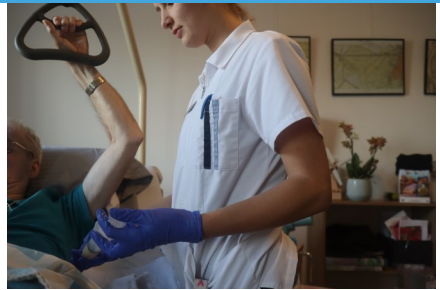
Contact met een vertrouwenspersoon is bedoeld om in eerste instantie te komen tot een informele behandeling van een “klacht”.



U kunt bij de vertrouwenspersoon terecht zonder dat dit tot vervolgstappen of een formele klacht hoeft te leiden. Het is zelfs het streven om intern tot een oplossing te komen.

Lukt dat niet, of wilt u dat niet, dan kunt u ook met behulp van de vertrouwenspersoon een officiële klacht indienen.

Om tot een oplossing te komen, kan de vertrouwenspersoon bemiddelen, met instemming van betrokkene(n). De vertrouwenspersoon kan het ongewenste gedrag bespreekbaar maken om dit in de toekomst te voorkomen.



Wat mag een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

- bijstaan van betrokkene(n) bij het indienen van een klacht;
- raadplegen van interne en externe deskundigen;
- geven van voorlichting over functie en taken.

Randvoorwaarden

De vertrouwenspersoon:

- heeft een onafhankelijke positie en heeft geen banden met onze organisatie;
- heeft een absolute zwijgplicht met betrekking tot besproken zaken;
- neemt geen stappen, zoals het inwinnen van informatie bij derden, wanneer de betrokkene(n) dat niet wil;
- is en houdt zich op de hoogte van de gang van zaken van onze organisatie en van ontwikkelingen op het gebied van klachten, ongewenste intimiteiten, etc.

De Centrale Cliënten- en Familieraad heeft ingestemd met de aanstelling van de vertrouwenspersoon.

We vertrouwen erop dat we allereerst met elkaar tot een oplossing kunnen komen, maar het is fijn om te weten dat de vertrouwenspersoon u kan bijstaan wanneer nodig.

Contact met de vertrouwenspersoon:

Sabine van Pelt

 sabine.van.pelt@facit.nl

 0251- 212 202

Postbus 2,

