

Vertrouwenspersoon cliënten



Een luisterend oor en advies

Een van de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon is bereikbaar te zijn voor (familie van) cliënten die te maken hebben gekregen met een ongewenste omgangsvorm, een volgens de (familie van de) cliënt onjuiste behandeling of een ander probleem. Wanneer de (familie van de) cliënt er niet zelf uitkomt met de betreffende medewerker of leidinggevende of het moeilijk vindt het probleem bespreekbaar te maken, kan de vertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en geeft waar mogelijk advies. Samen met de (familie van de) cliënt wordt besproken wat deze wil en hoe dit het beste bereikt kan worden. De vertrouwenspersoon is er om de cliënt te steunen. De vertrouwenspersoon kan helpen door de cliënt in gesprek te brengen met de medewerker(s) die het betreft of eventueel daarbij zelf ook aanwezig te zijn.

De ervaring leert dat dit er vrijwel altijd toe leidt dat men weer in gesprek kan komen met de betreffende medewerker(s) en daarbij de gelegenheid krijgt te zeggen wat de cliënt dwars zit. Zo kan het vertrouwen weer hersteld worden.

Mocht dit niet het geval zijn, dan kan de vertrouwenspersoon ondersteunen bij het verwoorden van een klacht en de cliënt begeleiden als deze de klacht wil indienen. Meestal hoeft het echter niet zover te komen



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

Maja Bakker

maja.bakker@facit.nl

0251 - 212 202 (u krijgt eerst een medewerker van Facit aan de lijn)