

Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
KWALITEIT - BELEID	Vertrouwenspersoon Cliënten	1.1.09	20170522

Inleiding

Ouders/verzorgers en/of klanten kunnen bij vragen en klachten terecht bij de ambulante begeleider. Er kan in sommige gevallen ook behoefte zijn om deze informatie niet te delen met de ambulante begeleider, maar met een vertrouwenspersoon. Ook kan een klant behoefte hebben aan ondersteuning bij het behandelen of indienen van een klacht. Enkele voorbeelden van onderwerpen die met een vertrouwenspersoon besproken kunnen worden zijn: conflicten met de ambulante begeleider en/of een groepsgenoot, pesten, relaties, seksualiteit, bedreigingen, alcohol en drugs, etc.

De vertrouwenspersoon bij ZINTRI is Marjolein van den Vreugde, Gedragsdeskundige. Elke cliënt en/of ouders/verzorgers kunnen de vertrouwenspersoon aanspreken per e-mail, telefoon of face-to-face. mvdvreugde@zintrizorggroep.nl of 0161-294777.

Doel van de procedure

Het doel van de vertrouwenspersoon is dat klanten bij een vast aanspreekpunt terecht kunnen voor vragen en problemen bij een vertrouwenspersoon.

Gewenste resultaten

- Klanten kunnen vragen en problemen bespreken;
- Klanten hebben er vertrouwen in dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de inhoud van deze gesprekken;
- Problemen worden tijdig gesignaleerd en hierop wordt ingespeeld door Zintri Zorggroep;
- Het bespreken van problemen door klanten onderling wordt verminderd;
- Klanten hebben het gevoel dat ze gehoord worden en dat hun mening ertoe doet.

Risico's

Mogelijke risico's	Mogelijke acties
Klanten hebben geen vertrouwen in de vertrouwenspersoon.	Klanten en/of ouders/verzorgers kunnen dit aangeven bij de directie of manager en er kan samen in overleg gekeken worden wie van de werknemers deze rol op zich kan nemen specifiek voor deze klant. Tevens kan er contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie.
De procedure is niet voldoende bekend bij klanten, waardoor ze niet weten waar ze met problemen terecht kunnen en hoe dit proces verloopt.	Na iedere intake ontvangt de klant en/of ouders/verzorgers een informatiepakket met de mogelijkheden van de vertrouwenspersoon cliënt. De informatie staat daarnaast gepubliceerd op de website.
De vertrouwenspersoon gaat niet adequaat om met de verkregen informatie, waardoor het gesprek geen resultaat heeft.	De vertrouwenspersoon moet verantwoording afleggen schriftelijk en mondeling bij de directie en interne klachtencommissie over te voeren gesprekken en verantwoorden hoe zij/hij te werk gaat. Er wordt gehandeld conform WBP, WKKGZ en NEN 7510.



Documenten

- Privacy beleid