

VERTROUWENSPERSOON CLIËNTEN

Inleiding

Cliënten en/of ouders/verzorgers 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 cliënt 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.

Soms is het lastig een klacht direct te bespreken. U kunt de interne vertrouwenspersoon in dat geval benaderen, zij zal u ondersteunen bij uw klacht, bijdragen aan het vinden van een informele oplossing en heeft geheimhoudingsplicht. Contact opnemen staat u vrij en kan via: mvdvreugde@zintrizorggroep.nl of via het telefoonnummer 0161-294777, u kunt vragen naar de interne vertrouwenspersoon. Mocht u het niet prettig vinden een interne vertrouwenspersoon te spreken dan kunt u via klacht@zintrizorggroep.nl of telefoonnummer 0161-294777, om een externe vertrouwenspersoon vragen, deze zal u worden toegewezen tezamen met het protocol Vertrouwenspersoon, dit zullen wij u versturen en is tevens gepubliceerd op onze website: www.zintrizorggroep.nl.

De vertrouwenspersoon bij Zintri Zorggroep 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.