

VERTROUWENS PERSOON HUIS AAN HET WATER



**Multifunctioneel Oncologisch Centrum (MOC)
Huis aan het Water**



Wanneer kunt u een vertrouwenspersoon inschakelen

De vertrouwenspersoon ook wel ‘klachtondersteuner’ genoemd, biedt in eerste instantie een luisterend oor voor mensen die een klacht hebben over de bejegening van één van onze (vrijwillige) medewerkers. Zij kunnen er terecht met hun verhaal. De vertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt hij of zij of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt daarvoor heeft.

De Vertrouwenspersoon biedt, voor zover gewenst, daadwerkelijke ondersteuning aan de cliënt bij het nemen van de stappen die nodig zijn om voor zijn belang op te komen. Zoals bijvoorbeeld de cliënt ondersteunen bij het gesprek met degene waar de cliënt de onvrede bij ervoer of de cliënt helpen bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie. Het doel van de inzet van de vertrouwenspersoon is herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing die voor alle betrokkenen naar tevredenheid is.

Soms vinden cliënten het moeilijk om rechtstreeks een gesprek aan te gaan met degene over wie ze ontevreden zijn. Dan kan het helpen als de Vertrouwenspersoon ter ondersteuning aanwezig is bij dit gesprek. De vertrouwenspersoon denkt mee over de oplossingsmogelijkheden. De vertrouwenspersoon altijd het belang van de cliënt voor ogen. Dat betekent niet dat hij koste wat het kost de opvatting van de cliënt deelt. Het betekent wel dat de vertrouwenspersoon de cliënt steunt in het streven zijn doel te bereiken, zonder zich een oordeel te vormen over dat doel. De Vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt bij het zorgvuldig nemen van een besluit en oordeelt niet over de inhoud daarvan.

De Vertrouwenspersoon rapporteert en registreert anoniem alle klachten en signalen die binnenkomen. Hij bespreekt conclusies over wat structurele knelpunten zijn binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon onderneemt ook actie als hij objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele zorg of dienstverlening constateert en de cliënt zelf niet in staat is hierover adequaat een klacht te uiten. Al deze gegevens worden verwerkt in een periodiek rapport dat wordt besproken met de organisatie. Het rapport geeft tendensen binnen de organisatie weer. Dit geeft de organisatie inzicht waarmee beleid kan worden bijgesteld. Zo levert de vertrouwenspersoon een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de instelling.

De vertrouwenspersoon voor Huis aan het Water is Patricia Deiters-Rahusen. Zij is te benaderen via email Patricia.Deiters@stichtinghuisaanhetwater.nl