

Regeling vertrouwenspersoon cliënten/ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers

Radar wilt middels de cliëntenvertrouwenspersoon een laagdrempelig en cliëntvriendelijk aanspreekpunt creëren, waar cliënten en/of hun ouders/vertegenwoordigers terecht kunnen met alle vormen van klachten en problemen. Dit aanspreekpunt is bedoeld voor zowel algemene klachten betreffende de verleende dienstverlening, alsook ongewenste bejegening en (vermoedens van) huiselijk geweld zoals seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

De cliëntenvertrouwenspersoon is een onafhankelijk werkende persoon, die als aanspreekpunt voor cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers buiten 'de lijn' fungeert. Middels klachtenbemiddeling onderzoekt de cliëntenvertrouwenspersoon de mogelijkheden aangaande minnelijke schikking van de klacht of het geschil en het ondersteunen van de klager daarbij.

Het is belangrijk dat de cliëntenvertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle betrokkenen binnen de stichting. Daarnaast dient de cliëntenvertrouwenspersoon in zijn handelen zijn onafhankelijkheid van de stichting tot uitdrukking te brengen. Voor een verantwoorde taakuitoefening dient de cliëntenvertrouwenspersoon vertrouwd te zijn met het reilen en zeilen binnen de stichting. Tevens dient binnen de stichting goed bekend te zijn wie de vertrouwenspersoon is en hoe deze te bereiken is.

De vertrouwenspersoon geniet ontslagbescherming met betrekking tot adviezen of handelingen die voortvloeien uit de inhoud van de functie.

Werkwijze

Iedere cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordigers of anderen betrokken bij het welbevinden van de cliënt, kan klachten en/of vragen van algemene aard op het gebied van de zorg- en dienstverlening en bij vermoedens van ongewenste bejegening met betrekking tot seksuele intimidatie of seksueel misbruik, voorleggen aan de vertrouwenspersoon voor cliënten. Deze mogelijkheid bestaat wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger de klacht al heeft neergelegd 'in de lijn' zonder bevredigend resultaat, of wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger er niet voor kiest de klacht (in eerste instantie) in de lijn te leggen. De vertrouwenspersoon kan telefonisch, mondeling of schriftelijk worden benaderd.

Klachten van algemene aard:

De cliëntenvertrouwenspersoon bekijkt of er mogelijkheden zijn een bemiddelingsproces in gang te zetten, indien de cliënt dit wenst. Dit laatste is niet van toepassing indien er sprake is van grof machtsmisbruik of strafbare feiten.

De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt bijstaan in de bemiddelingspoging.

De bemiddeling wordt afgesloten met een 'afdoeningbericht' aan de klager, aan degene(n) aan wie de klacht gericht is en aan de leidinggevende van de voorziening.

Wanneer bemiddeling door de vertrouwenspersoon niet plaatsvindt of zonder bevredigend resultaat voor de klager verloopt, dan kan de klager en/of de vertrouwenspersoon op diens verzoek de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Op verzoek kan de vertrouwenspersoon hierbij ondersteuning bieden. De vertrouwenspersoon ziet er op toe dat een klager zich kan laten bijstaan door een raadsman, indien de klager dit wenst.

(Vermoeden van) Huiselijk geweld en kindermishandeling, inclusief ongewenste seksuele intimiteiten:

Wanneer er sprake is van (vermoeden van) huiselijk geweld en/of ongewenste seksuele intimiteiten, krijgt de vertrouwenspersoon alle informatie ten aanzien van de casus en legt dit vast in een dossier. De vertrouwenspersoon maakt deel uit van de Onderzoekscommissie grensoverschrijdend gedrag (OCGG). Deze commissie wordt betrokken bij een casus indien deze expertise gewenst wordt geacht door de betreffende aandachtsfunctionaris binnen het integrale team.

De cliëntenvertrouwenspersoon staat de cliënt indien gewenst bij.

Verslaglegging en archivering

De cliëntenvertrouwenspersoon houdt een archief bij van alle door hem gevoerde gesprekken. Dit archief is alleen voor de cliëntenvertrouwenspersoon toegankelijk. De cliëntenvertrouwenspersoon draagt het archief over als hij van zijn functie is ontheven. Bij het aanleggen van het archief dient de cliëntenvertrouwenspersoon rekening te houden met de Wet Bescherming Persoonsgegevens o.a. wat betreft het inzagerecht van bij de klacht betrokken partijen.

De cliëntenvertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur. In dit verslag wordt melding gemaakt van het aantal en de aard van de bij hem gemelde klachten en het resultaat van de bemiddeling. Het verslag wordt ter informatie toegestuurd aan de centrale cliëntenraad.

Taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

De cliëntenvertrouwenspersoon:

- Is een klankbordfunctie voor cliënten en diens vertegenwoordiger
- Ondersteunt de cliënt bij het indienen van klachten
- Adviseert de cliënt en diens vertegenwoordiger in de te nemen stappen.
- Verwijst cliënt door naar hulpverlenende instanties.
- Is gerechtigd (n.a.v. een klacht) om de voorziening te betreden en gesprekken te voeren met medewerkers, cliënten en directie in verband met een nader onderzoek.
- Treedt als bemiddelaar op bij algemene klachten.
- Is gerechtigd om op eigen initiatief (externe) deskundigen te raadplegen.
- Neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.

Gegevens vertrouwenspersoon cliënten/ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers:

Mevrouw Mirjam Bouwens, 06 – 50 64 42 09 of via email: m.bouwens@radar.org