

Vertrouwenspersoon voor cliënten

Wonen
Meedoen
Ontmoeten

STICHTING ONDER EEN DAK

Het kan gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent en dat u daar met uw begeleider niet uitkomt. Dan kan een persoonlijk gesprek met de vertrouwenspersoon duidelijkheid bieden.

De vertrouwenspersoon is er voor cliënten van Stichting Onder Een Dak (Stoed). Wie een vraag of klacht heeft, kan de vertrouwenspersoon daarvoor inschakelen.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon:

- is deskundig op het gebied van uw rechten
- hoort uw kwestie aan
- adviseert hoe u het beste met uw kwestie kunt omgaan
- ondersteunt u.

De vertrouwenspersoon werkt geheel onafhankelijk en is niet in dienst bij Stoed. Uitgangspunt is dat de vertrouwenspersoon altijd aan uw kant staat. Dit betekent niet dat u bij voorbaat gelijk krijgt. De vertrouwenspersoon zal zorgen dat de kwestie zo goed mogelijk wordt behandeld. De ondersteuning is gratis.

Iedereen bij Stoed probeert zijn werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het gebeuren dat u bijvoorbeeld:

- iets meemaakt waar u het niet mee eens bent
 - een vertrouwelijk gesprek wilt met iemand anders dan uw begeleider
 - advies wilt
 - bemiddeling wilt in persoonlijke zaken.
- In dit soort gevallen kan de vertrouwenspersoon u van dienst zijn.

Wat gebeurt er als u zich met een kwestie tot de vertrouwenspersoon wendt?

Eerst luistert de vertrouwenspersoon naar uw verhaal. In overleg met u stelt de vertrouwenspersoon uw vraag of klacht aan de orde bij de betrokken begeleider. **Maar alleen als u dat goed vindt.**

Als een kwestie niet snel behandeld of verholpen wordt, kan de vertrouwenspersoon de teamleider, manager of directie benaderen. Maar ook dan geldt: alleen als u dat goed vindt.

Formele klacht

Als u daarna nog ontevreden bent, bestaat de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke instantie. De vertrouwenspersoon kan u daarover informatie geven, adviseren en zo nodig begeleiden. De vertrouwenspersoon doet niets buiten u om.

De vertrouwenspersoon registreert over elke klacht een aantal gegevens. Uw naam wordt niet geregistreerd. De bescherming van uw privacy is geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens. De vertrouwenspersoon voor cliënten heeft geheimhoudingsplicht.

Uw informatie blijft dus strikt vertrouwelijk.

U wordt *altijd* serieus genomen

Dit kunt u van de vertrouwenspersoon verwachten:

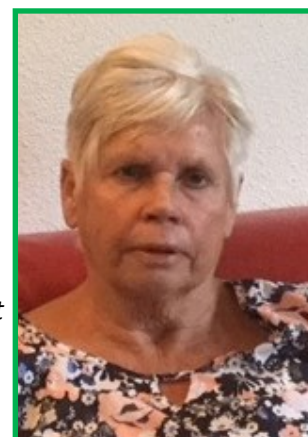
- een luisterend oor in een vertrouwelijk gesprek
- advies en informatie over uw situatie
- begeleiding
- opkomen voor uw belang bij derden
- bemiddeling
- advies en ondersteuning bij een klachtenprocedure.

Contact

Wilt u meer informatie, neem dan telefonisch contact op met Yvonne Philipse, de vertrouwenspersoon op

T: **06 43 35 43 74**

Als er niet wordt opgenomen, kunt u de voicemail inspreken. Geef daarbij aan hoe zij u kan bereiken.



Yvonne Philipse