

documentnr:	PT-12
uitgiftedatum:	01-05-2019
versie:	1.1
vastgesteld door:	MT
eigenaar:	Directie

A. DOEL

Als Zorggroep Triade doen wij ons uiterste best om onze begeleiding en ondersteuning zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op ieders behoeften en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt of betrokkene onjuist bejegend bent of een probleem ervaart waarbij uw begeleider of de betreffende manager u niet verder kan helpen. Dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorggroep Triade.

In deze regeling beschrijven we wat de cliëntvertrouwenspersoon van Zorggroep Triade eventueel voor u kan betekenen.

B. TOEPASSINGSGEBIED

Deze regeling is van toepassing op alle cliënten die een vorm van zorg- of dienstverlening ontvangen van Zorggroep Triade, dit inclusief betrokken aanverwanten van cliënten.

C. DEFINITIES EN AFKORTINGEN

Definitie of afkorting	Omschrijving
Client	Een natuurlijke persoon aan wie Zorggroep Triade B.V. maatschappelijke en/of forensische zorg of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling- of op nadrukkelijk verzoek van de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Vertrouwenspersoon	Een beschikbare onafhankelijke persoon die fungeert als aanspreekpunt voor cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordiger bij ongewenste bejegening en (vermoedens) van huiselijke geweld.



4. WERKWIJZE

1. De cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon fungeert als een laagdrempelig en cliëntvriendelijk aanspreekpunt, waar cliënten en/of hun ouders/vertegenwoordigers terecht kunnen met vormen van klachten en problemen omtrent ongewenste bejegening en (vermoedens van) huiselijk geweld zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

De cliëntenvertrouwenspersoon van Zorggroep Triade is een onafhankelijk werkende persoon, die als aanspreekpunt voor cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers fungeert.

2. Benadering cliëntvertrouwenspersoon

Iedere cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordigers of anderen betrokken bij het welbevinden van de cliënt, kan klachten of vermoedens van ongewenste bejegening met betrekking tot bijvoorbeeld 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 binnen Zorggroep Triade zonder bevredigend resultaat, of wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger er niet voor kiest de klacht (in eerste instantie) bij Zorggroep Triade te leggen.

De vertrouwenspersoon kan telefonisch of schriftelijk worden benaderd.

3. Bemiddeling door de cliëntvertrouwenspersoon

Klachten van algemene aard over de aard van de dienstverlening van Zorggroep Triade worden door de cliëntenvertrouwenspersoon niet in behandeling genomen, op deze vorm van klachten is de klachtenregeling PT-08 van toepassing.

Wanneer bemiddeling door de vertrouwenspersoon niet plaatsvindt of zonder bevredigend resultaat voor de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordigers verloopt, dan kan de cliënt en/of de vertrouwenspersoon op diens verzoek de melding voorleggen aan de klachtencommissie. Op verzoek kan de vertrouwenspersoon hierbij ondersteuning bieden.

4. Verslaglegging en persoonsgegevens

De cliëntenvertrouwenspersoon houdt een archief bij van alle in diens functie 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 eisen als gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Cliënten kunnen in dit kader desgewenst gebruik maken van de rechten zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming die beschrijft.

De cliëntenvertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit aan de directie van Zorggroep Triade. In dit verslag wordt melding gemaakt van het aantal meldingen, de aard van de meldingen en het resultaat van de bemiddeling. Deze informatie gebruikt Zorggroep Triade om de zorg- en dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.