

Folder Vertrouwenspersoon cliënt

Binnen Ygdrasil vinden wij het van belang dat u zich als cliënt veilig voelt en zo tevreden mogelijk bent over de zorg- en dienstverlening.

Toch kan het soms zo zijn dat, om welke reden dan ook, u een vraag of probleem graag met een onafhankelijk persoon wil bespreken. Dit kan gaan om een klacht over de begeleider, teamleider of groep, maar dit kan ook gaan om een vraag in de persoonlijke of relationele sfeer, waarvan u het moeilijk vindt om dit met de persoonlijk begeleider of teamleider te bespreken.

In dat geval kunt u als cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger terecht bij de 'vertrouwenspersoon cliënt' op het centrale kantoor.

Zij heeft hiervoor de benodigde (gesprek)vaardigheden, en is onafhankelijk m.b.t. de cliëntenzorg.

Alle klachten/vragen worden uiterst vertrouwelijk behandeld en zullen met uw toestemming worden teruggekoppeld naar de persoonlijk begeleider of teamleider van betreffende woning of werkplek.

De vertrouwenspersoon kan dienen als vraagbaak voor de cliënt. Zij kan u ook begeleiden bij een gesprek waarin u het moeilijk vindt om dit alleen te voeren met de persoonlijk begeleider of teamleider. Indien dit niet toereikend is kan de vertrouwenspersoon de cliënt eventueel ondersteunen bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon kan niet uw probleem voor u oplossen.

Folder Klachtenregeling cliënt

Vanuit haar visie hecht Ygdrasil grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Alleen dan is er ruimte voor ontwikkeling en groei.

Soms kan het echter zijn dat uw mening hierover sterk afwijkt van wat Ygdrasil u biedt. Wij willen u graag de gelegenheid geven deze ontevredenheid kenbaar te maken, met de bedoeling om samen tot een situatie te komen die voor alle partijen wenselijk is. Hiertoe is de klachtenregeling cliënt van toepassing. U kunt hier zowel als bewoner/cliënt of als wettelijk vertegenwoordiger gebruik van maken.

Indien u een klacht heeft, kunt u deze als eerste bespreken met uw persoonlijk begeleider. Komt u er samen niet uit, of betreft de klacht de persoonlijk begeleider dan kunt u ook naar de teamleider. Komt u in gesprek met de teamleider (en eventueel andere betrokkenen) er niet uit, dan kunt contact opnemen met de zorgcoördinator of directeur.

Indien dit alles niet heeft mogen leiden tot een bevredigende oplossing voor alle partijen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de geschillencommissie. Ook kunt u de geschillencommissie rechtstreeks benaderen.

De geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl