	Uitgiftedatum : 21-03-2017 Pagina : 1 Versie : 0

Titel	: Vertrouwenspersoon cliënt
HKZ normnr.	: 1.3
Gerelateerd aan	: - Klachtenregeling cliënt - Folder vertrouwenspersoon/ klachtenregeling
Doel	: Beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon voor de cliënt
Proceseigenaar	: Directeur-bestuurder

Voor de begeleiding van de cliënt is de persoonlijk begeleider in principe de eerste aanspreekpersoon.
Toch kan het soms zo zijn dat, om welke reden dan ook, de cliënt een vraag of probleem graag met een onafhankelijk persoon wil bespreken. Dit kan gaan om een klacht t.a.v. de persoonlijk begeleider, teamleider of groep, maar dit kan ook gaan om een vraag in de persoonlijke of relationele sfeer, waarvan de cliënt het moeilijk vindt om dit met de persoonlijk begeleider of teamleider te bespreken.

In dat geval kan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger terecht bij de vertrouwenspersoon op het centrale kantoor. Alle klachten/vragen worden uiterst vertrouwelijk behandeld en zullen niet zonder toestemming van de cliënt worden teruggekoppeld naar de persoonlijk begeleider of teamleider van betreffende woning of werkplek.

De teamleider is verantwoordelijk dat cliënten over deze mogelijkheid geïnformeerd zijn.

De vertrouwenspersoon cliënt kan dienen als vraagbaak . Zij kan ook dienen om de cliënt te begeleiden bij een gesprek waarin de cliënt het moeilijk vind 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 cliënt maakt notities van de afspraken tussen de cliënt en vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon maakt 1x per jaar, tbv. de management review, een overzicht met de frequentie en aard van de vragen/klachten.

Registraties

Wat	Beheerder	Waar	Bewaartermijn
Afspraken tussen cliënt en vertrouwenspersoon	Vertrouwenspersoon	Afgesloten kast, centraal kantoor	Zolang betreffende vraag loopt, min. 1 jaar
Overzicht freq. / aard v. vragen	Vertrouwenspersoon	Centraal kantoor	1 jaar.