

REGELING VERTROUWENSPERSOON CLIËNTEN VERSA WELZIEN

Voor u ligt de Regeling vertrouwenspersoon voor cliënten van Versa Welzijn. Iedereen die gebruik maakt van de dienstverlening van Versa Welzijn en die hierbij een probleem ervaart, kan zich laten adviseren en bijstaan door een vertrouwenspersoon naar eigen keuze. Indien gewenst kan een beroep worden gedaan op de externe vertrouwenspersoon die Versa ter beschikking stelt. In deze regeling is de rol van deze vertrouwenspersoon nader toegelicht.

Deze regeling is in overleg met de vertrouwenspersoon vastgesteld en treedt in werking op 1 december 2020. De oude regeling komt tegelijkertijd te vervallen.

Vertrouwenspersoon in het kort

De dienstverlening van Versa kent vele vormen. Inwoners zijn bijvoorbeeld actief als bezoeker van een wijkcentrum, deelnemer aan groepsactiviteiten, of maken als cliënt gebruik van individuele dienstverlening door vrijwilligers en beroepskrachten van Versa. In al deze relaties kunnen spanningen ontstaan in de omgang: een misverstand, een (dreigend) conflict, ongewenste humor, een niet prettig aanvoelende aanraking. Ook ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening kan spanning geven.

Gelukkig worden deze spanningen meestal in onderling overleg opgelost. Ons uitgangspunt is, dat niemand hoeft te accepteren dat de dienstverlening tekort schiet of dat haar of zijn grenzen worden overschreden. Dit kan altijd bespreekbaar gemaakt worden bij de beroepskracht met wie u te maken heeft. Deze neemt uw signaal serieus en zal proberen in overleg met u tot een oplossing te komen.

Echter niet in alle gevallen lukt het om zelf iets bespreekbaar te maken en op te lossen. In dat geval kan de ondersteuning door de vertrouwenspersoon helpen. U kunt contact met hem opnemen voor een vertrouwelijk gesprek, voor advies en hulp. U houdt zelf de regie; de vertrouwenspersoon doet niets zonder uw expliciete toestemming. De vertrouwenspersoon is preventief, de inzet is erop gericht om verdere escalatie te voorkomen.

De vertrouwenspersoon wordt voor zijn werk betaald door Versa Welzijn, maar doet zijn werk zelfstandig en onafhankelijk. Hij is ook extern vertrouwenspersoon voor andere organisaties.

Mogelijke aanleidingen voor een beroep op de vertrouwenspersoon

- Ongewenst gedrag door een vrijwilliger of beroepskracht van Versa Welzijn
- Ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening
- Een beslissing of gedraging van de organisatie (of het nalaten daarvan) waarover u overweegt een klacht in te dienen

Wat kan de vertrouwenspersoon voor u doen?

De vertrouwenspersoon biedt hulp en ondersteuning aan cliënten*) die ontevreden zijn over de dienstverlening of te maken hebben met ongewenst gedrag, en behoefte hebben aan een onafhankelijk sparringpartner. Hij kan u informeren over manieren om dit bespreekbaar te maken en op te lossen, hij heeft informatie over formele mogelijkheden en kan eventueel doorverwijzen naar hulpinstanties.

In het geval dat u overweegt een klacht in te dienen of een melding te doen, kan de vertrouwenspersoon u informeren over de klachtenregeling en met u bespreken welke weg u het beste kunt bewandelen. Hij kan u hierbij ook actief ondersteunen, bijvoorbeeld door te helpen bij het schrijven van de klacht of door mee te gaan naar een gesprek.

Soms is een telefoontje naar de vertrouwenspersoon al voldoende om voor uzelf duidelijkheid te krijgen over een kwestie. Soms is er meer voor nodig en zal de vertrouwenspersoon een heel traject met u bewandelen. Hij zal echter nooit handelen zonder uw expliciete toestemming. U houdt dus zelf de regie.

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en behandelt uw gegevens vertrouwelijk. Als u een beroep op hem doet zal hij uitleggen hoe hij uw privacy bewaakt en wat wettelijke grenzen zijn aan zijn geheimhoudingsplicht. Onder omstandigheden kan de vertrouwenspersoon namelijk verplicht zijn om zijn zwijgplicht te doorbreken. Als de vertrouwenspersoon vindt dat hij de geheimhouding moet doorbreken zal hij dat pas doen nadat hij dit zorgvuldig met u heeft doorgesproken.

De vertrouwenspersoon kan de organisatie inschakelen, bijvoorbeeld als meerdere keren over dezelfde medewerker of cliënt wordt geklaagd. De organisatie wordt er ook bij betrokken als de veiligheid van personen in gevaar is of wordt gebracht of indien ernstige schade wordt of kan worden toegebracht aan de organisatie.

De vertrouwenspersoon van Versa Welzijn is een man. Als u liever met een vertrouwensvrouw spreekt zal hij u daarmee in contact brengen.

Versa Welzijn heeft één vertrouwenspersoon voor medewerkers en voor cliënten en bezoekers. Hij zal nooit twee partijen in eenzelfde conflictsituatie ondersteunen. In een dergelijke situatie zal de vertrouwenspersoon degene die zich het laatste aanmeldt doorverwijzen naar een andere onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Afronding ondersteuning en rapportage

De ondersteuning door de vertrouwenspersoon wordt afgerond met een korte evaluatie over hoe u de ondersteuning hebt ervaren, of die voldoende nut heeft gehad, en welk advies u hebt naar de organisatie om herhaling van het conflict waar u mee geconfronteerd bent te voorkomen.

De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks aan de organisatie geanonimiseerd over het aantal keren dat hij benaderd is, de aanleidingen en de vorm van de verleende ondersteuning en het resultaat.

**) daar waar in deze regeling gesproken wordt over cliënten, bedoelen we alle inwoners die op enige wijze gebruik maken van de dienstverlening van Versa Welzijn. Voor vrijwilligers van Versa Welzijn is deze regeling niet van toepassing; zij kunnen gebruik maken van de interne regeling voor medewerkers.*

Contactgegevens

Wendy Schoegje

Telefoonnummer 06 521 23 253

info@ws-mediation.nl

www.ws-mediation.nl

Meer lezen:

- Gedragscode Versa Welzijn
- Privacyreglement VW
- Klachtenregeling cliënten Versa Welzijn
- Reglement Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland en Utrecht

Deze documenten vindt u op de website van Versa Welzijn, of u kunt een exemplaar opvragen op ons directiesecretariaat: info@versawelzijn.nl of 035-6231100