



Bent u ergens niet
tevreden over?
Vertel het ons...

De cliëntvertrouwenspersoon
is er voor u!

 Sevagram

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor u!

De medewerkers van Sevagram doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent, bijvoorbeeld over de zorg die u krijgt of de manier waarop met u is omgegaan.

Maak dit kenbaar, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. In deze folder leest u wat u kunt doen en bij wie u terecht kunt.

Gesprek met de medewerker

Onze medewerkers staan open voor uw wensen en kritiek. Zij horen graag van u wat u anders zou willen zien. Praat er samen over.

Soms gebeurt het dat een gesprek voor u niet het gewenste resultaat oplevert of dat u - om wat voor reden dan ook - liever met iemand anders wilt praten. Neem dan contact op met de manager van de locatie, een vrijwilliger op locatie met de rol van cliëntvertrouwenspersoon, of de klachtenfunctionaris van Sevagram.

De cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon staat open voor iedere vraag of klacht die betrekking heeft op de relatie tussen u en Sevagram.

Dat mogen ook vragen of opmerkingen zijn die in eerste instantie heel eenvoudig lijken. Vaak zit er een diepere vraag achter die pas in een tweede of derde gesprek naar voren komt.

De cliëntvertrouwenspersoon is in eerste instantie een luisterend oor. U kunt bij hem of haar terecht met uw verhaal. Daarna bespreekt hij of zij samen met u of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden u daarvoor heeft.

Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing die voor alle betrokkenen naar tevredenheid is.

Als u dat wenst, ondersteunt de cliëntvertrouwenspersoon u bij het nemen van de stappen die nodig zijn om voor uw belang op te komen.

Misschien vindt u het moeilijk om rechtstreeks een gesprek aan te gaan met degene over wie u ontevreden bent.

Dan kan het helpen als de cliëntvertrouwenspersoon ter ondersteuning aanwezig is bij dit gesprek.

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de organisatie. Dat maakt dat hij of zij echt naast de cliënt kan staan en kan meedenken over de oplossingsmogelijkheden.

Interne en externe

cliëntvertrouwenspersoon

Binnen Sevagram maken we een onderscheid tussen een interne en externe cliëntvertrouwenspersoon.

De **interne** cliëntvertrouwenspersoon is een vrijwilliger en vaak gekoppeld aan één of meerdere locaties. Deze vrijwilliger is onafhankelijk, biedt een luisterend oor en kan u verwijzen naar de juiste functionaris. Wilt u weten wie de cliëntvertrouwenspersoon voor uw locatie is? Op de locatie is informatie over de interne cliëntvertrouwenspersoon en zijn of haar bereikbaarheid beschikbaar.

De **externe** cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en beschikbaar voor geheel Sevagram. Heeft u vragen of klachten over de Wet zorg en dwang, dan kunt u terecht bij één van de twee externe cliëntvertrouwenspersonen.

Op de locatie is informatie over externe cliëntvertrouwenspersoon en hun bereikbaarheid beschikbaar.

De klachtenfunctionaris

Sevagram heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij is het aanspreekpunt voor alle vragen over klachten. Ook voor cliënten van een aanleunwoning.

De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol bij het bemiddelen en oplossen van klachten. Hij biedt een luisterend oor en gaat graag met u in gesprek om te verkennen wat nodig is om tot een goede oplossing te komen.

Op de locatie is informatie over de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris beschikbaar. Deze informatie is tevens te vinden op de website van Sevagram: www.sevagram.nl



www.sevagram.nl
uitgave: april 2023

