

## Vertrouwenspersoon voor cliënten van Cerato (De Drift 48 – 9203 GH Drachten)

### Onafhankelijk

De vertrouwenspersoon is, en werkt onafhankelijk en is daarom in dienst van Zorgbelang Drenthe. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon helpt en meedenkt zonder daarbij het belang van Cerato voor ogen te hebben. De vertrouwenspersoon is adviserend. De cliënt is vrij om zelf te bepalen of, en wat hij doet met de adviezen die gegeven worden.

### Dienstverlening

De vertrouwenspersoon is dienstverlenend en niet hulpverlenend. Het verschil is dat de vertrouwenspersoon kortdurende en specifieke diensten levert. Hierna kan de cliënt zelf verder. Een hulpverlener is (over het algemeen) langer bij een cliënt en het traject betrokken.

### Wat doet de vertrouwenspersoon

Cliënten van Cerato kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon voor:

#### 1. het bieden van een luisterend oor en het meedenken met de cliënt

De vertrouwenspersoon luistert naar het verhaal van de cliënt, vraagt door en denkt mee, zonder dat de zwijgplicht wordt doorbroken. Bijvoorbeeld als de cliënt het gevoel heeft: 'klopt het wel wat de hulpverlening doet?' of 'ik twijfel of ik dit wel met mijn hulpverlener van Cerato moet bespreken, wat moet ik doen?'.

#### 2. het geven van advies

De cliënt kan om advies vragen over onder meer rechten en plichten, maar ook over het omgaan met problemen en conflicten met de hulpverlening. Voorbeeld: 'ik ben ontevreden over mijn behandeling. Heb ik hier inspraak in?'.

#### 3. ondersteuning

De vertrouwenspersoon kan de cliënt ondersteunen bij het voorbereiden van, of meegaan naar een oplossingsgericht gesprek. Verder kan de vertrouwenspersoon helpen met het schrijven van een klachtbrief en het voorbereiden van, of meegaan naar een zitting van bezwaar- en/of klachtencommissie.

### Zwijgplicht

De vertrouwenspersoon heeft zwijgplicht. Hij/zij mag alleen, na toestemming van de cliënt, met anderen communiceren over hetgeen er met de cliënt besproken wordt. Deze zwijgplicht mag alleen doorbroken worden wanneer de vertrouwenspersoon inschat dat de cliënt of een ander in gevaar komt. De vertrouwenspersoon licht de cliënt hierover in.

### Vertrouwenspersonen

	
<b>Saskia Rengers</b>	<b>Alrie Wiechers</b>
Tel.: 050-727 15 09	Tel.: 050-727 15 09
Mobiel/  : 06-50 88 57 53	Mobiel/  : 06-13 86 54 91
Email: <a href="mailto:vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl">vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl</a>	Email: <a href="mailto:vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl">vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl</a>