

De vertrouwenspersoon bij de Opvoedpoli

Bestemd voor: alle cliënten

Inleiding

De Opvoedpoli heeft, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden voor cliënten van de Opvoedpoli, een vertrouwenspersoon cliënten. De vertrouwenspersoon kan direct en zonder tussenkomst van hulpverleners of leidinggevenden, ingeschakeld worden als er een probleem is dat niet volgens de normale kanalen binnen onze organisatie bespreekbaar gemaakt kan worden. We hebben gekozen voor een externe vertrouwenspersoon, die verder niet binnen de Opvoedpoli werkzaam is. Op deze manier zorgen wij voor de noodzakelijke onafhankelijke positie.

Contact met de vertrouwenspersoon

Wil je direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon, dan kan dit via de mail: vertrouwenspersoon@opvoedpoli.nl. De vertrouwenspersoon reageert dan binnen 3 dagen. Ook kun je als cliënt aan de officemanager van jouw poli vragen om teruggebeld te worden.

Afspraken over de werkwijze

De vertrouwenspersoon gaat uiteraard vertrouwelijk met jou en je verhaal om, en kijkt samen met jou wat te doen en hoe. De bestuurder (Linda Bijl) wordt geïnformeerd over dat er contact is, inclusief het thema waar het over gaat. Verder niet. De bestuurder is zelf niet actief in de afhandeling van het probleem, behalve als daar door de vertrouwenspersoon om gevraagd wordt.

De informatie blijft dus alleen op hoofdlijnen en alleen bij de bestuurder, behalve natuurlijk als het probleem iets betreft dat direct en acuut gevaarlijk is voor andere cliënten, medewerkers, de organisatie of de samenleving. Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan fraude, ernstige bedreiging of seksuele intimidatie door een medewerker. De vertrouwenspersoon maakt deze inschatting, en vertelt het je als informatie wordt gecommuniceerd naar de bestuurder.

Mocht de bestuurder zelf onderdeel zijn van het probleem, dan wordt dit gemeld bij de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De afhandeling van het probleem wordt niet inhoudelijk gemeld, er wordt alleen gemeld door de vertrouwenspersoon dat de melding is afgerond. De vertrouwenspersoon maakt jaarlijks een verslagje over de ervaringen, en geeft daarbij gevraagd of ongevraagd advies aan de bestuurder over verbeterpunten.