

## **Clïëntvertrouwenspersoon**



### **Annemarieke Hoogland**

Voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling als u niet tevreden bent over de RIBW

**Tel. 06-53 78 11 75**

**(maandag, woensdagochtend en vrijdag) e-mail: [a.hoogland@ribw-kam.nl](mailto:a.hoogland@ribw-kam.nl)**

**Correspondentieadres:**

**Antwoordnummer 955**

**2000 VB Haarlem**

#### **Kent u een situatie waarbij u vindt dat:**

- uw begeleider u niet juist heeft behandeld of bejegend
- uw begeleider iets had moeten doen aan een situatie waar u last van heeft
- uw privacy geschonden is
- u meer of minder begeleiding nodig heeft, of op een andere manier begeleid zou willen worden

#### **Of heeft u een vraag:**

- over uw rechtspositie of uw dossier
- over uw woonsituatie, of over uw persoonlijke situatie

**Dan kunt u** de kwestie waar u niet tevreden over bent, het beste eerst bespreken met uw begeleider of met de teamleider. Als u de kwestie liever niet alleen ter sprake brengt, kunt u de hulp inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon: Annemarieke Hoogland. Zij kan met u bespreken hoe u het beste met uw vraag of klacht om kunt gaan. Zij kan u adviseren of actief voor u bemiddelen. Ook kan zij u helpen, indien nodig, uw klacht op schrift te stellen voor de Klachtencommissie.

De cliëntvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en wat u haar vertelt blijft geheim. Enkele gegevens worden anoniem geregistreerd om de kwaliteit van de begeleiding te verbeteren.

#### **Wat kunt u verwachten van de cliëntvertrouwenspersoon:**

- een luisterend oor in een vertrouwelijk gesprek
- advies en informatie wat betreft uw situatie
- opkomen voor uw belang bij derden
- bemiddeling
- ondersteuning bij een klachtenprocedure bij de Klachtencommissie (brief opstellen, ondersteuning bij een hoorzitting)