



**CLIËNTVERTROUWENSPERSOON**  
**VOOR INFORMATIE, ADVIES,**  
**ONDERSTEUNING EN BEMIDDELING ALS**  
**U NIET TEVREDEN BENT OVER DE RIBW**





# CLIËNVERTROUWENSPERSOON

De medewerkers van RIBW K/AM doen hun best om u zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Of u maakt in uw woonomgeving iets vervelends mee. U kunt dit het beste bespreken met uw begeleiding of diens leidinggevenden. Praat u liever in vertrouwen met een onafhankelijk persoon? Dan kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon.

**Wat u de cliëntvertrouwenspersoon vertelt blijft geheim. Zij geeft u advies en informatie en kan bemiddelen bij conflicten. Zij komt op voor uw belangen.**

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

- uw begeleider u niet juist behandeld of bejegend heeft
- 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 clustermanager. Als u de kwestie liever niet alleen ter sprake brengt, kunt u de hulp inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon. 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 procedure bij de klachtencommissie (briefopstellen, ondersteuning bij een hoorzitting)



*“Gezondheid is het vermogen van mensen om zich aan te passen en regie te voeren over hun eigen welbevinden, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in hun leven.”*

(Machteld Huber)

Bovenstaande woorden vormen de basis voor de missie en visie van RIBW K/AM.

Kenmerk van de aanpak van RIBW K/AM is dat zij aansluit bij de diepere menselijke behoeften van de cliënten. Behoeften als: gezien en gehoord worden, grip hebben op je leven, de dingen doen die belangrijk voor je zijn. Dit is een zoektocht, een proces van samen verkennen en creëren, waarbij RIBW K/AM optrekt met de cliënt. Een aanpak waarbij niet de systemen, maar de mensen centraal staan. Deze werkwijze wordt Vitaal Verder genoemd.

**RIBW K/AM**  
**CLIËNTVERTROUWENSPERSOON**

Stationsplein 110  
Antwoordnummer 955  
2000 VB Haarlem  
**T 06 - 53 78 11 75**