

## Beleid met betrekking tot vertrouwenspersonen voor cliënten en medewerkers

In een aantal protocollen van Profila Zorg en EBC Zorg wordt verwezen naar de vertrouwenspersoon, waaronder het klachtenprotocol. De WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen in de Zorg) verplicht zorginstellingen om één of meerdere onafhankelijke vertrouwenspersonen te benoemen waar cliënten - maar ook medewerkers - beroep op mogen doen.

### **Wat doet een vertrouwenspersoon voor cliënten?**

Voor cliënten is het soms moeilijk om te praten of over dingen waar ze niet tevreden over zijn of een klacht te verwoorden. De cliëntvertrouwenspersoon helpt de cliënt hierbij door een luisterend oor te bieden, te adviseren, bij het verwoorden van een klacht en het opkomen voor de belangen en de rechten in de zorg voor de cliënt. Elke cliënt die klachten heeft over de dienstverlening of een medewerker van Profila Zorg of EBC Zorg kan bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, niet werkzaam bij Profila Zorg of EBC Zorg en is op de hoogte van de rechten van cliënten in de zorg. Een cliëntvertrouwenspersoon is gebonden aan beroepsgeheim. De dienstverlening van de cliëntvertrouwenspersoon is kosteloos.

### **Waar kan de cliëntvertrouwenspersoon bij helpen?**

Het schrijven van een brief naar de mensen over wie de cliënt een klacht heeft.  
Het schrijven van een brief naar de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie. Het voeren van een gesprek met degenen waar de cliënt een klacht over heeft.

### **Wie zijn de cliëntvertrouwenspersonen?**

- Agnes Huizenga  
Mailadres: [agnes.huizenga@solcon.nl](mailto:agnes.huizenga@solcon.nl)  
Telefoon: 06-12275356
- Kees van Velzen  
Mailadres: [keescvanvelzen@gmail.com](mailto:keescvanvelzen@gmail.com)  
Telefoon: 06-51295191
- Jan de Zwaan
- Marry de Zwaan  
Mailadres: [jdezwaan@upcmail.nl](mailto:jdezwaan@upcmail.nl)  
Telefoon: 0525-685211/ 06-50402867

**Wat doet een vertrouwenspersoon voor medewerkers?**

Net als voor cliënten biedt de vertrouwenspersoon aan medewerkers hulp bijvoorbeeld als een medewerker wordt gepest, of als hij het niet eens is met zijn leidinggevende. De vertrouwenspersoon geeft ook advies bij problemen met de werkgever over re-integratie of over ziekte.

**Wie is de vertrouwenspersoon voor medewerkers?**

De vertrouwenspersoon voor medewerkers van Profila Zorggroep is Lenny van den Brink van het CBKZ. Bij haar kun je terecht met vragen of dingen waar je je zorgen over maakt. Lenny kan je ook bijstaan als je een klacht hebt.



Je kunt Lenny bereiken via [vertrouwenspersoon@cbkz.nl](mailto:vertrouwenspersoon@cbkz.nl) of via 06-21419607.