

Appelscha, januari 2012

Beste bewoners, ouders, verwanten en medewerkers,

Binnen OlmenEs zijn twee medewerkers aangesteld als vertrouwenspersoon voor de bewoners. Dit zijn Sonja Schotanus (teamleider van de Corylus) en Willem Roem (werkplaatsleider van de houtwerkplaats). De keuze voor deze medewerkers is besproken met en goed bevonden door de bewonerscliëntenraad.

De belangrijkste rol van de vertrouwenspersoon is opvang en begeleiding van bewoners die last hebben van pesten, seksuele intimidatie of agressie, en met hem/haar (en eventueel ouders/vertegenwoordigers) zoeken naar de beste oplossing van de gerezen problemen. Als het even kan zoekt de vertrouwenspersoon naar een informele oplossing, dat wil zeggen een oplossing die bevredigend is voor de 'hulpvragende' in die zin dat hij/zij weer normaal kan functioneren, zonder verder te worden lastig gevallen. De vertrouwenspersoon staat in dat proces naast deze persoon. Dat wil zeggen dat hij/zij de persoon ondersteunt door *samen* te zoeken naar een informele oplossing. Soms is het genoeg om door de vertrouwenspersoon te worden bevestigd in het feit dat het legitiem is om last te ervaren van bepaalde bejegeningen, waardoor hij/zij zelf maatregelen 'durft' nemen. Ook kan een vertrouwenspersoon bewerkstelligen dat een verantwoordelijke in de zorg (in eerste instantie de persoonlijk begeleider) ingrijpt in een conflict vanwege ongewenste omgangsvormen. Of er kan naar een externe deskundige worden verwezen.

Bewoners kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon met meldingen en/of klachten over onder andere:

- seksuele intimidatie
- pesten
- discriminatie
- agressie en geweld

Als het niet lukt om tot een goede oplossing te komen dan is 'zwaardere' ondersteuning soms noodzakelijk; bijvoorbeeld juridisch advies of ondersteuning, of psychotherapeutische hulp. Maar ook eventueel het ondersteunen bij het intern indienen van een klacht bij de Manager Zorg, of extern bij de externe klachtenfunctionaris van OlmenEs, bij de provinciale klachtencommissie voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg of - bij strafbare feiten - voor aangifte bij de politie. In voorkomende gevallen zal de vertrouwenspersoon naar betreffende instanties verwijzen.

De vertrouwenspersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy.

Informatie over de klachtenprocedure en –brochure zijn te vinden in het kwaliteitshandboek op het Intranet. Ouders/vertegenwoordigers kunnen deze – in zoverre zij die nog niet in bezit hebben – aanvragen bij de receptie van OlmenEs.

Voor de volledigheid staan hieronder alle relevante contactgegevens op een rij:

Vertrouwenspersonen bewoners:

- Sonja Schotanus 0516 438100 / sonja.schotanus@olmenes.nl
- Willem Roem 0516 438100 / willem.roem@olmenes.nl

Klachtenprocedure intern:

- Gert Bosma (Manager Zorg) 0516 438100 / gert.bosma@olmenes.nl

Externe klachtenfunctionaris:

- Janny van Westendorp 050 5773320 / j.vanwestendorp@ilmarinen.nl

Provinciale klachtencommissie:

- Postbus 87, 8470 AB Wolvega

Met vriendelijke groet,

Merlijn Trouw,
directeur/bestuurder