

# Cliëntvertrouwenspersoon

## Contact

U kunt rechtstreeks contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Maar u kunt ook contact opnemen met ons Cliëntenservicebureau in Apeldoorn.

## Cliëntvertrouwenspersoon

De heer M.J. (Martien) Hemrika

**M** 06 - 51 88 41 75 of

**M** 06 - 81 90 99 99

**E** mhemrika@riwis.nl

## Cliëntenservicebureau

Postbus 10230, 7301 GE Apeldoorn

**E** klachtenbehandeling@riwis.nl

**T** 0900 – 242 42 41 (lokaal tarief)

## *Geloof in eigen kunnen*

Riwis Zorg & Welzijn ondersteunt mensen met psychische, sociale of lichamelijke beperkingen bij een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven.

Het ontdekken en gebruik maken van uw eigen kunnen staat voorop. Samen met u en de mensen die voor u belangrijk zijn, werken we aan een gezond leven, je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving.

We vertrouwen ook in het eigen kunnen van onze medewerkers. We bieden hen de ruimte zaken goed en snel te regelen in het belang van cliënten.

A4 | Versie juni 2015



### Centraal Bureau

Postbus 10230 - 7301 GE Apeldoorn

**T** 055 539 45 00 | **F** 055 539 45 35

**E** info@riwis.nl | **I** www.riwis.nl

### Aanmeldingen en vragen rondom zorg/begeleiding:

**T** 0900 - 242 42 41

**E** zorgservice@riwis.nl

Het kan soms voorkomen dat u zich niet meer zo vertrouwd voelt bij uw begeleider, dat het daardoor lastig is om open en eerlijk problemen te bespreken. Mocht u er met uw begeleider niet uitkomen, dan kunt u altijd een afspraak maken met de interne cliëntvertrouwenspersoon van Riwis. Dit is een onafhankelijk persoon die goed kan luisteren en de organisatie kent. Hij kan bemiddelen tussen u en uw begeleider, om zo het contact tussen u beiden te verbeteren.





Riwis wil u als cliënt zo goed mogelijk helpen. Hiervoor is het belangrijk dat u eerlijk en open kunt zijn naar uw begeleider(s). Ook als u vindt dat de begeleiding zaken niet goed doet of beter op een andere manier kan doen. Het is dan belangrijk om deze zaken met uw begeleider te bespreken. Deze kan het immers het beste veranderen, of uitleggen waarom zaken zo lopen.

In sommige gevallen kan de cliëntvertrouwenspersoon ook helpen bemiddelen tussen u en familie, andere cliënten en medewerkers van Riwis.

### **Onafhankelijk vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon werkt wel bij Riwis, maar is geen directe collega van de begeleider. De taak van de interne cliëntvertrouwenspersoon is om het contact tussen de cliënt en zijn begeleider te verbeteren. Natuurlijk verschilt de oplossing per persoon en per keer. Maar het uitgangspunt blijft dat u een goed contact heeft met uw begeleider, waarbij beiden open staan voor de mening van de ander.

