



Flyer voor cliënten van Orion Ik heb een probleem, bij wie kan ik terecht ?

Wat kun je doen:

- 1- Ga naar je Persoonlijke Begeleider/contactpersoon en vertel hem/haar wat je dwarszit.
- 2- Wil je dit niet of helpt dit niet ? Ga dan praten met b.v. de gedragsdeskundige of met een ander vertrouwd persoon.

Wat kun je beter niet doen:

Bij iedereen die je tegenkomt je hart uitstorten. Je probleem wordt er waarschijnlijk niet mee opgelost.

Wat kun je verwachten van je persoonlijk begeleider/contactpersoon ?

1. Dat ze met aandacht luisteren naar wat je te zeggen hebt. Dat ze met je praten en je vragen stellen om jouw probleem zo goed mogelijk te begrijpen.
2. Dat ze samen met jou kijken naar een voor jou zo goed mogelijke oplossing.
3. Dat ze, als het nodig is, ook anderen om advies vragen; bijv. de gedragsdeskundige of iemand anders die jij vertrouwt en die je erbij wilt betrekken om het probleem op te lossen.
4. Dat ze jou op de hoogte houden Een oplossing is niet altijd meteen gevonden maar er wordt duidelijk aangegeven hoe lang het duurt, misschien binnen een week of 14 dagen of uiterlijk een maand.
5. Dat je klacht wordt opgeschreven in jouw ondersteuningsplan en dat er tussendoor maar in ieder geval bij de halfjaarlijkse evaluatie opnieuw aandacht voor is.

Wat als dat allemaal niet lukt en je wilt of durft niet met iemand van Orion te praten?

- 1- Dan maak je een afspraak met de **Cliëntvertrouwenspersoon**
- 2- Zij zal jou zo goed mogelijk begeleiden bij je onvrede of klacht.
- 3- Als je ontevreden blijft kun je eventueel een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie gaat te werk volgens het Klachtenreglement cliënten - wettelijke vertegenwoordigers. De cliënt vertrouwenspersoon kan je hierbij ondersteunen.



Tamara Bakkes
Cliëntvertrouwenspersoon LSR
06-19462359 , ook via app (evt. 06-19462395)
Werkdagen: maandag, woensdag, donderdag
t.bakkes@hetlsr.nl

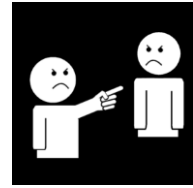
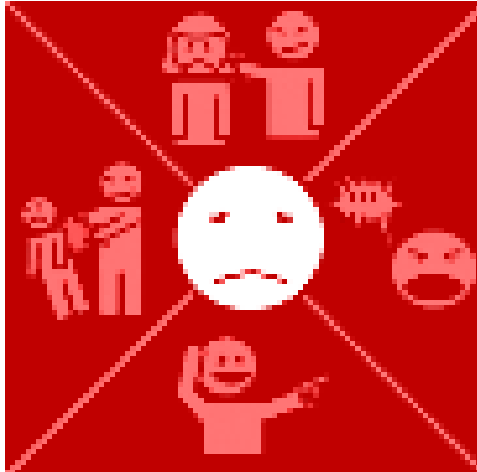
Tamara Bakkes is de vertrouwenspersoon bij Orion. Zij is verbonden aan het LSR, het landelijk steunpunt (mede)zeggenschap. Tamara Bakkes zegt: 'Veel problemen, die ontstaan in de omgang tussen mensen, kunnen met een goed gesprek opgelost worden. Je moet alleen op tijd aan de bel trekken, dus voor het uit de hand loopt. Mensen denken vaak: als ik naar een vertrouwenspersoon ga, maak ik er meteen zo'n toestand van. Maar dat is niet zo. Ik ben er juist om problemen op te lossen voor ze te groot worden.'

Vertrouwelijk

Een gesprek met Tamara is altijd vertrouwelijk. 'Dat staat voorop. Als vertrouwenspersoon sta ik buiten Orion en ben ik dus ook onafhankelijk van Orion. Ik sta aan de kant van de cliënt. Er gebeurt niets zonder toestemming. Ik ga met de cliënt in gesprek om te kijken hoe een probleem zo soepel mogelijk opgelost kan worden, voor het escaleert. In veel gevallen is het al voldoende als iemand een keer zijn hart kan luchten. Helpt dat niet, dan kan ik bijvoorbeeld met de cliënt meegaan naar een gesprek met de begeleider. Ik ondersteun de cliënt tot het probleem is opgelost. Ook in het uiterste geval, wanneer een cliënt een klacht indient, zal ik hem daarbij desgewenst ondersteunen.'

In de meeste gevallen wordt dat laatste gelukkig voorkomen. 'Zo'n 90 tot 95% van de problemen wordt opgelost voor het tot een klacht komt. Daarom benadruk ik: wacht niet te lang, je kunt daarmee een boel problemen voorkomen.'

Maak je dit mee ?



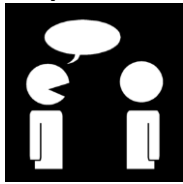
Gaat iemand te ver ?



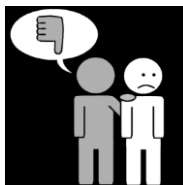
Zeg dan **STOP !**

DIT VIND IK NIET FIJN !

Helpt dit niet ?



Vraag hulp, bijvoorbeeld aan je begeleider

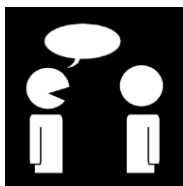


Helpt dit niet ?



Zeg dit of vraag het aan iemand anders

Of ga naar de Cliënt vertrouwenspersoon:



Tamara Bakkes
Clïëntvertrouwenspersoon LSR
06-19462359 , ook via app (evt. 06-19462395)
Werkdagen: maandag, woensdag, donderdag
t.bakkes@hetlsr.nl