

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Het is niet altijd makkelijk om uw weg te vinden in de mogelijkheden, wetten en regels op het gebied van zorg en ondersteuning. Onze begeleiders proberen u zo goed mogelijk daarbij te helpen. Soms loopt u misschien ergens tegen aan in de begeleiding of heeft u vragen die u liever met een onafhankelijke partij wil bespreken. Dan kunt u gebruik maken van onafhankelijke ondersteuning. Er zijn hiervoor verschillende mogelijkheden die wij in deze folder met u delen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Een cliëntondersteuner helpt en denkt met u mee bij praktische zaken over zorg en ondersteuning: wat past bij u, welke keuzes kunt u maken? Uw belang staat hierbij centraal.

Wilt u in contact komen met een cliëntondersteuner?

U kunt met uw vraag terecht bij het Straatconsulaat. U kunt hen bereiken per telefoon, email of de website. Hieronder staan de contactgegevens:

Telefoon: 070 - 31 81 68 2

Email: info@straatconsulaat.nl

Website: <https://www.straatconsulaat.nl/onafhankelijke-clientondersteuning-in-den-haag>

Cliëntvertrouwenspersoon

Heeft u vragen of onvrede over de zorg of ondersteuning die u krijgt? Dan kunt u praten met de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon (CVP). De CVP ondersteunt, begeleidt en adviseert als u tegen een kwestie met de Kessler Stichting aanloopt. Samen met de CVP kijkt u hoe de kwestie het beste kan worden opgelost.

Wilt u in contact komen met de cliëntvertrouwenspersoon?

U kunt met uw vraag terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Quasir. U kunt contact opnemen met de vertrouwenspersoon op afroep per telefoon of email. Hieronder staan de contactgegevens:

Telefoon: 06 - 57 53 75 20 (bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur)

Email: vpquasir@quasir.nl

Klachten

Bent u ontevreden over de wijze waarop een medewerker van de Kessler Stichting zich tegenover u heeft gedragen of is uw belang geschaad? Bespreek uw onvrede dan met de betrokken medewerker(s). Misschien is er sprake van een misverstand. Een gesprek kan de onvrede wegnemen en een klacht oplossen. Zo is de kans op een oplossing het grootst. Het kan natuurlijk gebeuren dat een gesprek de onvrede niet wegneemt of dat een gesprek om allerlei redenen niet mogelijk is. In zo'n geval kunt u een klachtenformulier invullen.

Er is een aparte folder over onze klachtenregeling. Deze folder vindt u in uw informatiemap die u bij de intake heeft ontvangen. Kunt u deze folder niet meer terugvinden? Vraag dan een nieuwe versie bij de begeleiding of bezoek onze website: <https://www.kesslerstichting.nl/klachten>.