

# Klachten procedure

---

## Klachten

Wanneer je een klacht hebt over het safehouse en/of haar medewerkers kun je hier altijd bij de begeleiding mee terecht. Denk je dat je klacht niet te bespreken is met de begeleiding dan kan je bij de vertrouwenspersoon terecht.

## Vertrouwenspersoon

Safehouse Turn heeft in het belang van al haar cliënten en medewerkers een vertrouwenspersoon ingesteld.

Wanneer cliënten iets niet met de begeleiding kunnen of willen bespreken kunnen zij terecht bij het vertrouwenspersoon. Het vertrouwenspersoon is ook beschikbaar wanneer er sprake is van (seksueel)grensoverschrijdend gedrag en andere incidenten. Twijfel je of je contact op wil nemen met het vertrouwenspersoon? Bespreek het met de begeleiding of stuur het vertrouwenspersoon een email met reden van twijfel.

Ben je medewerker en zit je ergens mee dat niet met de directie (Barbara van Tulder) besproken kan worden? Het vertrouwenspersoon heeft, net zoals de begeleiding, een geheimhoudingsplicht en handelt altijd in het belang van de cliënt en medewerker.

Gegevens vertrouwenspersoon: mevr. L.N. Heerze

e-mail: [lissette.heerze@yahoo.nl](mailto:lissette.heerze@yahoo.nl)

## Externe klachten procedure

Daarnaast heeft Safehouse Turn een klacht-portaal waar klachten ingediend kunnen worden.

Het klacht-portaal is een volledig onafhankelijke en externe organisatie.

Iedere ingediende klacht behandelt Safehouse Turn uiterste serieus en zorgvuldig.

Gegevens klachtenportaal ZORG:

Westeinde 14a,

1601 BJ Enkhuisen

Tel: 0228 322205

e-mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Geëxporteerd vanuit Scientia op donderdag 12 januari 2023 15:10