



Praat, denk en doe mee!

Je doet ertoe! Als je ondersteuning krijgt van Anton Constandse willen we graag dat je meepraat, meedenkt en meedoet. Deze brochure beschrijft hoe we met elkaar willen omgaan en op welke manieren je mee kunt denken en meebeslissen. Zo werk je optimaal aan je herstel.

“Alle mensen hebben recht op een waardig en goed leven, midden in de samenleving. Want iedereen doet ertoe. Dit is waar Anton Constandse voor staat”

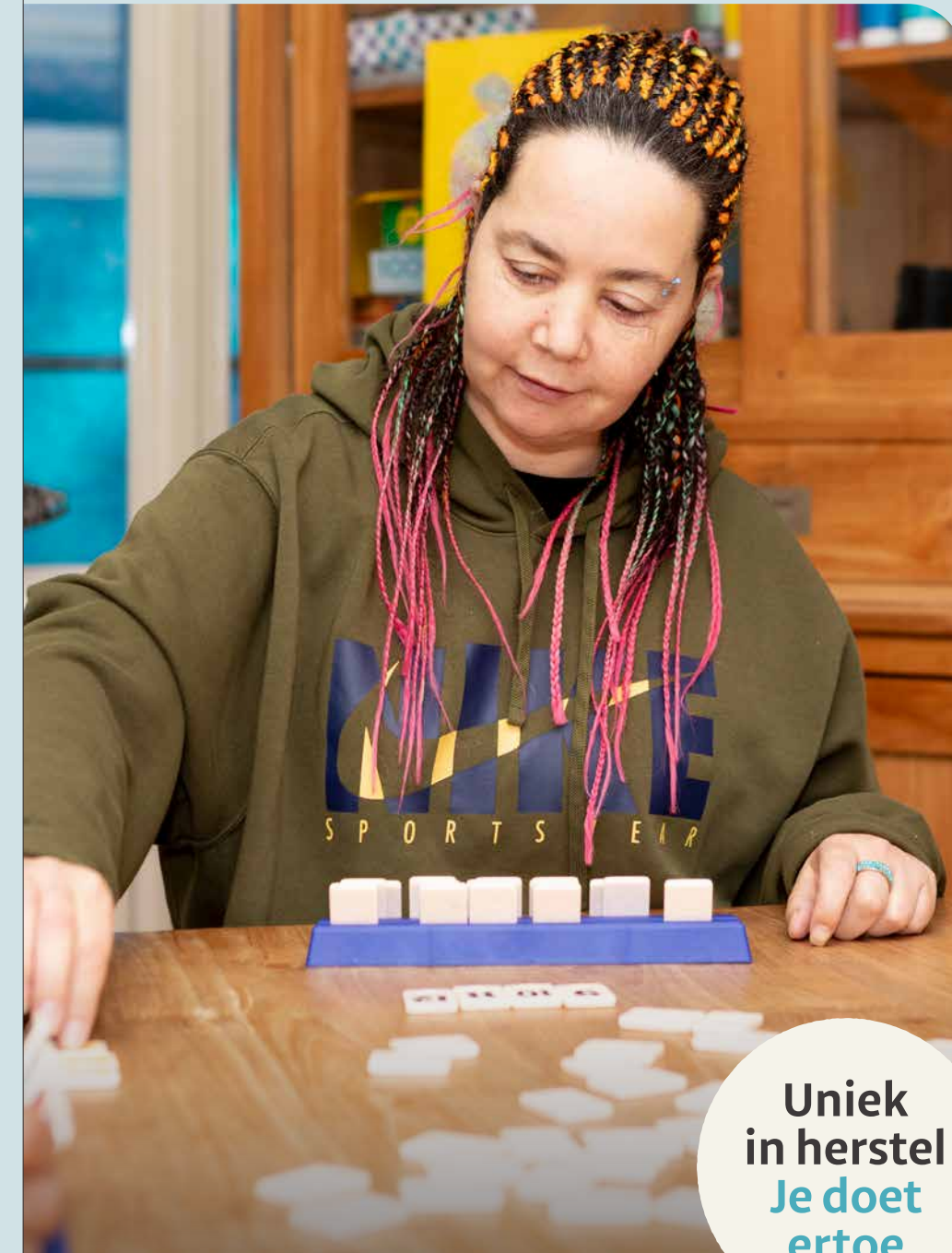


Anton Constandse
De Werf 15 II
2544 EH Den Haag
070 321 02 14

info@stichtingantonconstandse.nl

www.stichtingantonconstandse.nl

Praat, denk en doe mee!



**Uniek
in herstel
Je doet
ertoe**

anton constandse

Hoe gaan we met elkaar om?

Om jou zo goed mogelijk te ondersteunen, is het belangrijk dat we weten wat we van elkaar mogen en kunnen verwachten. Daarom spreken we af hoe we met elkaar omgaan. Dit doe je met je herstelondersteuner en, als je op een locatie van Anton Constandse woont, met de andere cliënten. Zo zorgen we er samen voor dat er een veilige en fijne omgeving is.

Omgangsvormen

De herstelondersteuners nemen een professionele positie in. Dit houdt onder andere in dat de relatie tussen jou en

je herstelondersteuner zakelijk is. De herstelondersteuners geven bijvoorbeeld geen cadeaus aan cliënten en nemen die ook niet aan.

We gaan respectvol om met elkaar. Ook als het even niet zo lekker loopt tussen jou en je herstelondersteuner of je medecliënten. We luisteren naar elkaar, laten de ander uitpraten en blijven rustig. Vertel op tijd wat je mis vindt gaan. Er zijn afspraken nodig als er bijvoorbeeld vrienden of familie bij je op bezoek komen op een van de woonlocaties van Anton Constandse. Bijvoorbeeld over roken, alcohol- en drugsgebruik of over gepaste kleding en persoonlijke hygiëne. Informatie over deze en andere woonafspraken ontvang je wanneer je komt wonen op de locatie.

Privacy

We doen er zo veel mogelijk aan om je privacy te geven als je op een locatie woont van Anton Constandse. Privacy is belangrijk om je prettig en veilig te voelen. Daarom heeft iedere cliënt een eigen zit-/slaapkamer, die naar eigen wens ingericht kan worden. Wanneer je bezoek krijgt of je alleen wil zijn, kun je je eigen kamer gebruiken.

Een herstelondersteuner vraagt eerst je toestemming om je kamer te mogen betreden. Als er geen antwoord wordt gegeven en je herstelondersteuner verwacht dat je wel aanwezig bent, mag hij of zij om veiligheidsredenen de kamerdeur openen. Privacy betekent verder dat je de vrijheid hebt om privé zaken ook privé te houden.

Omgang en bescherming gegevens

Anton Constandse verwerkt persoonsgegevens, zoals naam, geboortedatum en

burgerservicenummer (BSN) van cliënten. Ook verwerken we de gegevens die nodig zijn voor een goede herstelondersteuning, zoals informatie over de psychische aandoening en ondersteuningsbehoefte. Deze informatie is vertrouwelijk en het is belangrijk dat de organisatie deze goed beschermt. Daarom worden persoonsgegevens zorgvuldig gebruikt en beveiligd. We houden ons aan de eisen die de privacywetgeving hieraan stelt. Dat is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Je hebt het recht om je eigen gegevens in te zien in je cliëntdossier. Ook kun je hierin opmerkingen toevoegen en feiten en rapportages aanvullen.

Meer informatie over de omgang en toegang tot jouw gegevens, privacy en de AVG lees je in het privacyreglement voor cliënten.

Meedenken en meebeslissen

Bij Anton Constandse beslist je altijd mee over je eigen ondersteuningsplan. Over meerdere zaken mag je meepraten, meedenken en meebeslissen. Je hebt medezeggenschap via:

- het huiskameroverleg als je op een locatie van Anton Constandse woont;
- de cliëntencommissie binnen je werkeenheid;
- de cliëntenraad, voor de gehele organisatie;
- de cliëntervaringsmeting waarin we evalueren wat cliënten van de ondersteuning vinden.



Ondersteuningsplan

Binnen de mogelijkheden die er zijn, mag je bij Anton Constandse meebeslissen wie jouw herstelondersteuner wordt. Deze ondersteuner maakt samen met jou een ondersteuningsplan. Hierin lees je welke afspraken jullie samen hebben gemaakt, welke doelen je wil behalen en wat je hierbij van je herstelondersteuner nodig hebt. Samen spreken jullie af hoe vaak jullie contact hebben hierover.

Huiskameroverleg

Als je op een locatie van Anton Constandse woont, zijn er regelmatig huiskameroverleggen. We verwachten dat je hieraan deelneemt. De onderwerpen die worden besproken, zijn ook voor jou van belang. Deze gaan namelijk over de locatie waar je woont. Zoals over de sfeer in huis, het naleven van woonafspraken, de maaltijden (boodschappen doen, kookbeurten, etc.) of over activiteiten.

opvragen bij je herstelondersteuner. Als er geen cliëntencommissie is binnen jouw werkeenheid, neemt de cliëntenraad deze taken over.

Cliëntenraad

De betrokkenheid van de cliëntenraad gaat verder dan de cliëntencommissie. De cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten en praat met de bestuurder over zaken binnen de organisatie die met alle cliënten te maken hebben. De cliëntenraad heeft een voorzitter die samen met vijf leden (cliënten) het dagelijks bestuur vormt. De raad komt regelmatig bijeen en vergadert minimaal vier keer per jaar met de bestuurder. De cliëntenraad krijgt een budget en andere middelen om het werk te kunnen doen en wordt geholpen door een ondersteuner. De raad geeft advies aan de bestuurder.

Cliëntencommissie

Anton Constandse werkt met werkeenheden, waaronder meerdere locaties, cliënten en teams vallen. Iedere werkeenheid heeft een cliëntencommissie. Hierin praat je als cliënt mee over het wonen, leven en de herstelondersteuning. De commissie bestaat uit cliënten die (bij voorkeur) worden gekozen door andere cliënten van Anton Constandse. De commissie komt regelmatig bijeen en bespreekt formele zaken, zoals personeel en ondersteuning, en de uitgaven per werkeenheid. Andere cliënten van de werkeenheid mogen hierbij aanwezig zijn. De ondersteuner cliëntencommissie zorgt voor de benodigde middelen en is bij de vergaderingen aanwezig om bijvoorbeeld de voorzitter bij te staan.

In de 'Medezeggenschapsregeling cliëntencommissie' staan de taken en rechten van de commissie. De regeling kun je



In de 'Medezeggenschapsregeling cliëntenraad' staan alle taken en rechten van de cliëntenraad. De cliëntenraad is te bereiken via cliëntenraad@stichtingantonconstandse.nl of 06 53 352 629.

Cliëntervaringsmeting

Anton Constandse wil een goed beeld hebben van wat goed gaat en wat beter kan binnen de organisatie. Daarom houden we regelmatig een ervaringsmeting onder alle cliënten. De uitkomsten gebruiken we om de dienstverlening te verbeteren.

Als je niet tevreden bent

Het kan natuurlijk gebeuren dat je ergens ontevreden over bent, bijvoorbeeld als:

- je vindt dat jouw herstelondersteuner niet juist heeft gehandeld;
- je problemen met medecliënten hebt en vindt dat die niet goed worden opgelost;
- je vindt dat je privacy niet wordt gerespecteerd.

Een klacht indienen

Bij een klacht raden we je aan om deze te bespreken met je herstelondersteuner. Dat is vaak de kortste en beste manier om je ontevredenheid te bespreken en op te lossen. Komen jullie er niet uit of wil je je klacht met iemand anders bij Anton Constandse bespreken? Dan kun je in gesprek gaan met een andere herstelondersteuner. Als je je klacht of onvrede niet wil bespreken met een herstelondersteuner, kun je terecht bij

een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze biedt ook hulp als het gesprek met je herstelondersteuner niet het gewenste resultaat heeft. Gesprekken met de cliëntvertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk en deze persoon werkt vanuit de belangen van de cliënt. De vertrouwenspersoon bespreekt mogelijke vervolgstappen. Je beslist zelf welke stappen je wil nemen. De vertrouwenspersoon probeert een oplossing te vinden waarover je tevreden bent en zet zich in om jouw relatie met de herstelondersteuner te verbeteren.

Wanneer je de onvrede liever meteen door een externe partij wil laten behandelen, kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie. De cliëntvertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen. De klachtencommissie bekijkt of je klacht terecht is en wat eraan kan worden gedaan. Deze doet aanbevelingen waarmee Anton Constandse aan de slag gaat. Meer informatie over de klachtenregeling vind je in het klachtenreglement. Dit kun je vinden op de website of opvragen bij je herstelondersteuner.

Je kunt contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon via cvp@stichtingantonconstandse.nl of telefoonnummer 06 10 486 879.

