

## VERTROUWEN BEGINT HIER: VERTROUWENSUNIE

Externe vertrouwenspersonen voor jouw organisatie, helder geregeld.



### WELKOM BIJ VERTROUWENSUNIE

Darna Care heeft zich ingezet voor het creëren van een veilige en ondersteunende omgeving door samen te werken met VertrouwensUnie.

Dankzij deze samenwerking is er altijd een vertrouwenspersoon beschikbaar die cliënten kan ondersteunen bij vragen, zorgen of problemen binnen de zorg. VertrouwensUnie biedt onafhankelijke en vertrouwelijke ondersteuning, zodat cliënten hun stem kunnen laten horen en samen wordt gewerkt aan een zo prettig en veilig mogelijke omgeving.



### WANNEER EN HOE KOM JE IN CONTACT MET EEN VERTROUWENSPERSOON?

#### SITUATIES OM TE MELDEN

##### ► Ondersteuning bij problemen

Denk hierbij aan het verhelderen van het probleem, uitleg over rechten, doorverwijzing en ondersteuning bij een klachtenprocedure.

##### ► Begeleiding bij gesprekken

Bij het organiseren, voorbereiden en ondersteunen van gesprekken tussen cliënt, vertegenwoordiger en zorgverlener, waaronder gesprekken over onvrijwillige zorg.

#### MELDINGSPROCES

##### ► Bezoek de meldingspagina van jouw organisatie

Ga naar:

<https://melden.vertrouwensunie.nl/Darna-care/>

Hier vind je meer informatie over de taken van een vertrouwenspersoon.

##### ► Invullen contactformulier

Het is voldoende om alleen je contactgegevens te verstrekken; een gedetailleerde beschrijving van de situatie is op dit moment niet vereist. Deze informatie wordt vertrouwelijk behandeld en dient om een beschikbare vertrouwenspersoon aan jou te koppelen.

##### ► Persoonlijk contact vertrouwenspersoon

Na je melding zal een vertrouwenspersoon binnen één werkdag contact met je opnemen om ondersteuning te bieden en de situatie te bespreken.





## DE ROL VAN DE VERTROUWENSPERSOON

### **LUISTEREN**

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en neemt je zorgen serieus.

### **ADVISEREN**

Je krijgt advies over mogelijke oplossingen en welke vervolgstappen je kunt nemen.

### **DOORVERWIJZEN**

Waar nodig zal de vertrouwenspersoon je verwijzen naar de juiste hulpbronnen of instanties.

### **ONDERSTEUNEN**

De vertrouwenspersoon kan je ondersteunen in de communicatie met betrokken partijen binnen de organisatie, altijd met jouw toestemming en inbreng.

### **PREVENTIE**

Door jouw ervaringen te delen met de vertrouwenspersoon, draag je bij aan het verbeteren van het beleid en de procedures binnen je organisatie. Hierbij wordt je melding altijd geanonimiseerd, en er wordt niks gedaan zonder jouw goedkeuring.

## **VERTROUWELIJKHEID VOOROP**

Bij VertrouwensUnie staat vertrouwelijkheid voorop. Onze externe vertrouwenspersonen handelen onafhankelijk en zijn gebonden aan geheimhouding. Wij zorgen voor een discrete en veilige afhandeling van elke melding en zetten ons in om jou de nodige ondersteuning te bieden en de omgeving te verbeteren. Voor vragen of direct contact bereik je ons via jullie persoonlijke meldingspagina.

 <https://melden.vertrouwensunie.nl/Darna-care/>



# VERTROUWENSUNIE

**Kijk voor meer informatie op onze website of neem contact op via de mail of telefoon**

 ALLES WAT JE MET ONS DEELT, WORDT VERTROUWELIJK BEHANDELD, TENZIJ HET GERELATEERD IS AAN EEN ERNSTIG STRAFBAAR FEIT. 

## TRUST STARTS HERE: VERTROUWENSUNIE

External confidential counselors for your organization, clearly arranged.



### WELCOME TO VERTROUWENSUNIE

Darna Care is committed to creating a safe and supportive environment by working together with VertrouwensUnie.

Thanks to this collaboration, a confidential advisor is always available to support clients with questions, concerns, or problems within the care setting. VertrouwensUnie provides independent and confidential support, enabling clients to have their voices heard and to work together toward a safe and pleasant environment.



### WHEN AND HOW DO YOU CONTACT A CONFIDENTIAL COUNSELOR?

#### SITUATIONS TO REPORT

##### ► Support with problems

This includes clarifying the problem, explaining rights, referral, and support during a complaints procedure.

##### ► Guidance during conversations

Support with organizing, preparing, and participating in conversations between the client, representative, and care provider, including conversations about involuntary care.

#### REPORTING PROCESS

##### ► Visit your organizations reporting page

Go to:

<https://melden.vertrouwensunie.nl/Darna-care/>

You will find more information about the tasks of the confidential counselor and a way to contact them.

##### ► Fill in the contact form

It is sufficient to provide only your contact details; a detailed description of the situation is not required at this time. This information is treated confidentially and serves to provide you with an available confidential advisor to link.

##### ► Personal contact with the confidential advisor

After your report, a confidential counselor will contact you within one working day to provide support and discuss the situation.





## THE ROLE OF THE CONFIDENTIAL COUNSELOR

### ▶ LISTEN

The confidential counselor offers leads an ear and takes your concerns seriously.

### ▶ ADVICE

Counselor offers advice about possible solutions and what next steps you can take.

### ▶ REFER

Where necessary, the confidential counselor will refer you to the right resources or authorities.

### ▶ SUPPORT

The confidential counselor can support you in communicating with involved parties within the organization, always with your permission and input.

### ▶ PREVENTION

By sharing your experiences with the confidential counselor, you contribute to improving the policies and procedures within your organization. Your report is always anonymized and nothing is done without your approval.

## CONFIDENTIALITY FIRST

At VertrouwensUnie, confidentiality is important. Our external confidential counselors act independently and are bound by confidentiality. We ensure a discreet and safe handling of every report and are committed to providing you with the necessary support and improving the environment. For questions or direct contact, reach us via the underlying notification page.

▶ <https://melden.vertrouwensunie.nl/Darna-care/>



# VERTROUWENSUNIE

**For more information, visit our website or contact us by email or telephone**

“ ANYTHING YOU SHARE WITH US WILL BE TREATED CONFIDENTIALLY UNLESS IT IS RELATED TO A SERIOUS CRIMINAL OFFENSE. ”