

U mag van ons verwachten dat wij uw zaken binnen een redelijke termijn en correct afwerken. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers daarvoor de kans geeft door ze rustig en volgens erkende fatsoensnormen te woord te staan. Dit geldt voor contact per telefoon, voor huisbezoek en ook als u ons bezoekt.

### Wat kunnen we doen om elkaar zo goed mogelijk te helpen ?

#### **Wij helpen u door :**

##### **Persoonlijke ondersteuning.**

- u krijgt een of meerdere contactpersonen zodat u weet met wie u spreekt
- het gesprek verloopt vriendelijk, behulpzaam, met respect en rekening houdend met uw persoonlijke wensen.
- er wordt zorgvuldig naar u geluisterd
- waar mogelijk en noodzakelijk wordt u verwezen naar andere dienstverlenende instanties
- de cliëntondersteuners van het Steunpunt GGZ Utrecht zijn professioneel en ervaringsdeskundig. Dat betekent dat zij de problemen die u tegenkomt op vergelijkbare wijze ook zelf ervaren hebben, of van dichtbij kennen. Wij hopen dat dit leidt tot meer verbondenheid, tot beter contact en tot een beter resultaat.

##### **Heldere informatie**

- het geven van goede en begrijpelijke informatie
- het geven van heldere uitleg over wat u moet weten en wat er van u verwacht wordt
- fouten proberen we te vermijden. Als ze voorkomen worden ze zo snel mogelijk hersteld

##### **Eenvoudige toegang tot de dienstverlening**

- er worden u meerdere mogelijkheden geboden om ons te bereiken
- geprobeerd wordt zo optimaal mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke mogelijkheden en omstandigheden

##### **U helpt ons door:**

- u goed voor te bereiden op een vraag of een gesprek
- eerst te bellen als u een vraag heeft; het kan u tijd besparen
- de documenten waarover u een vraag heeft bij de hand te houden als u belt
- bij een gesprek de belangrijke documenten mee te nemen
- te bellen als u te laat bent voor een afspraak of helemaal niet kunt komen
- aan te geven als u een afspraak niet kunt nakomen.
- Uw telefoonnummer te geven zodat wij u kunnen bereiken als dat nodig is.

### Regels van het Huis

U mag van ons verwachten dat wij uw zaken binnen een redelijke termijn en correct met u afhandelen. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers daarvoor de kans geeft door ze rustig en volgens algemeen geldende fatsoensnormen te woord te staan. Dit geldt voor contact per telefoon, voor huisbezoek en ook als u ons bezoekt.

Het Steunpunt GGZ Utrecht tolereert geen grensoverschrijdend gedrag. Daaronder verstaan wij onder andere:

- Onderlinge omgangsvormen die niet de algemeen geldende fatsoensnormen volgen, waarop u vervolgens bent aangesproken.
- Alle vormen van fysiek geweld en intimidatie, jegens medewerkers of ander cliënten
- Alle vormen van discriminatie naar seksualiteit, geloofsovertuiging, leeftijd of ras
- Alle vormen van seksuele intimidatie, zoals het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- Alle vormen van vernieling.
- Het dragen van wapens of gevaarlijke voorwerpen binnen de organisatie

### Wat kunt u van ons verwachten?

- Genoemd gedrag wordt niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en cliënten buiten de gebouwen van de organisatie.
- Als u zich zo gedraagt, wordt u daarop aangesproken. Bij herhaling wordt u gewaarschuwd door de organisatie (gele kaart). Bij volharding wordt u niet verder geholpen en zo nodig zal u de toegang tot het gebouw worden ontzegd.
- Bij agressief gedrag krijgt u onmiddellijk een waarschuwing. Als wij daar aanleiding toe zien schakelen wij de politie in voor proces-verbaal; de eventuele kosten worden op u verhaald; de toegang wordt u ontzegd
- Het Steunpunt GGZ Utrecht houdt zich het recht voor om de dienstverlening aan strikte regels te binden en die eenzijdig op te leggen, of desnoods de dienstverlening op te schorten of definitief te beëindigen als iemand zich zeer ernstig misdraagt jegens medewerkers of organisatie.
- Het Steunpunt GGZ Utrecht heeft een onafhankelijke klachtenregeling waar cliënten een beroep op kunnen doen.