

Adressen en telefoonnummers

Vertrouwenspersoon
cliënten PSW



Jolanda van Veldhoven

Telefoon

06 22 38 97 45

E-mail

j.vanveldhoven@psw.nl

Externe vertrouwenspersonen voor cliënten

Jeugdstem (alleen bij Jeugdwet indicatie)

Telefoon 088 555 1000

Website www.jeugdstem.nl

Cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd)

Kijk voor informatie en de actuele contactgegevens op de website van PSW bij: Over PSW > Leven in vrijheid / Wet zorg en dwang

Vertrouwenspersoon cliënten PSW



www.psw.nl | info@psw.nl | 0475 - 474 400



2026 Uitgave PSW Realisatie hoerenenvandooren.nl

Ondersteuning bij vragen, problemen en klachten



Onze passie kent geen beperkingen

PSW Centraal Bureau Charles de Gaullestraat 21, 6049 HB Roermond
Postbus 420, 6040 AK Roermond

Vertrouwenspersoon cliënten



PSW heeft een vertrouwenspersoon voor cliënten. Zij ondersteunt cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers. Bij vragen, problemen of klachten over de zorg, ondersteuning of bejegening kunt u bij de vertrouwenspersoon cliënten advies of bijstand vragen. Dat brengt voor u geen kosten mee.

Praten

Bij PSW doen we ons best om goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Het is dan belangrijk het probleem of de klacht te bespreken. Het liefst met de medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn, zoals de (persoonlijk) begeleider en teamleider. Indien nodig kan de manager een bijdrage leveren. Alle betrokkenen kunnen dan samen naar de beste oplossing zoeken.

Waarom een vertrouwenspersoon cliënten?

Soms lukt het niet om met de direct betrokkenen een oplossing voor probleem of klacht te vinden. Of is het moeilijk om er juist met die betrokkenen over te praten. In zo'n situatie kunt u ondersteuning vragen bij de vertrouwenspersoon cliënten.

Wat doet de vertrouwenspersoon cliënten?

De vertrouwenspersoon geeft advies en/of verleent bijstand. Dat gebeurt alleen op uw verzoek en als u het er mee eens bent. In overleg met de vertrouwenspersoon bepaalt u wat er verder gebeurt met de vraag, het probleem of de klacht. De vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld:

- advies geven over hoe u de kwestie kunt bespreken of met wie;
- met u meegaan om de kwestie te bespreken;
- de kwestie zelf bespreken met de betrokken medewerker, teamleider, manager of de bestuurder;
- helpen om eventuele verstoorde relaties binnen uw netwerk te herstellen;
- samen met u zoeken naar een externe hulpverlener of instelling en ondersteunen bij het inschakelen daarvan;
- ondersteunen bij het besluit een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie;
- bijstand verlenen tijdens een formele klachtenprocedure.

De vertrouwenspersoon doet niets zonder uw toestemming, behalve wanneer een reëel vermoeden bestaat dat het gaat om een strafbaar feit. Dan is de vertrouwenspersoon wettelijk verplicht dit te melden.

Vertrouwelijk

De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met uw informatie. De functie van vertrouwenspersoon is onafhankelijk, dat wil zeggen dat de vertrouwenspersoon geen verantwoording hoeft af te leggen over kwesties die spelen. De vertrouwenspersoon legt wel wel verantwoording af over de manier van werken en functioneren en verstrekken informatie over de vragen, problemen en klachten die leven in de organisatie. Dat gebeurt door middel van een geanoniseerd verslag. De informatie is niet terug te voeren tot de personen die ondersteuning hebben gekregen of andere betrokkenen.

Hoe neemt u contact op?

Voor een gesprek of een afspraak kunt u rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens vindt u achter in deze folder.

Kosten?

Advies of bijstand van de vertrouwenspersoon brengt voor u geen kosten met zich mee.

Klachtenregeling

PSW heeft een klachtenregeling waarin naast de vertrouwenspersoon ook een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie zijn opgenomen. Meer informatie hierover vindt u in de folder "Klachtenregeling". U kunt deze brochure vinden op www.psw.nl of opvragen bij de persoonlijk begeleider, teamleider of het Centraal Bureau.

Vragen, problemen of klachten Jeugdwet

Als u vragen of klachten heeft over zorg/ondersteuning vanuit de Jeugdwet kunt u ook gebruik maken van Jeugdstem. Jeugdstem is een onafhankelijke landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de Jeugdzorg. Voor u zijn daar geen kosten aan verbonden.

Vragen, problemen of klachten over onvrijwillige zorg

Met specifieke vragen of problemen over de inzet of uitvoering van onvrijwillige zorg (op basis van de Wet zorg en dwang) kunt u ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. Voor u zijn daar geen kosten aan verbonden. U kunt hen rechtstreeks benaderen (voor telefoonnummers zie website PSW) of via de vertrouwenspersoon van PSW.