

## Adressen en telefoonnummers

### Vertrouwenspersonen cliënten PSW



**Mildred van Gelden**  
**Telefoon**  
06 13 07 34 67  
**E-mail**  
m.vangelden@psw.nl



**Jolanda van Veldhoven**  
**Telefoon**  
06 22 38 97 45  
**E-mail**  
j.vanveldhoven@psw.nl

### Vertrouwenspersonen cliënten extern

**Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)**  
**(alleen bij Jeugdwet indicatie)**  
**Telefoon** 088 555 1000  
**Website** www.akj.nl

### Cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd)

**Tel. vertrouwenspersonen Wzd voor PSW** zie psw.nl bij Klachten  
**Telefoon algemeen** 088 929 40 99  
**Website** www.burgerkrachtlimburg.nl

2023 Uitgever PSW Realisatie hoerenenwandaoren.nl

# Vertrouwenspersoon cliënten PSW

Ondersteuning bij vragen, problemen en klachten



*Onze passie kent geen beperkingen*



**www.psw.nl**

info@psw.nl | 0475 - 474 400

### PSW Centraal Bureau

Charles de Gaullestraat 21  
6049 HB Roermond  
Postbus 420  
6040 AK Roermond

# Vertrouwenspersoon cliënten



**PSW heeft twee vertrouwenspersonen cliënten. Zij ondersteunen cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers. Bij vragen, problemen of klachten over de zorg, ondersteuning of bejegening kunt u bij hen 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.

## 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 vertrouwenspersonen geen verantwoording hoeven af te leggen over kwesties die spelen. Zij leggen 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 vertrouwenspersonen. De contactgegevens vindt u achter in deze folder.

Na het eerste contact bespreken de vertrouwenspersonen wie van hen uw vraag het best kan oppakken. Zij kijken daarbij vooral naar wie gelegenheid en tijd heeft om u zo snel mogelijk te ondersteunen bij uw vraag of probleem.

## Kosten?

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

## Klachtenregeling

PSW heeft een klachtenregeling waarin naast de vertrouwenspersonen 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](http://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 het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ 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 vertrouwenspersonen van PSW.