

Adressen en telefoonnummers

PSW Centraal Bureau

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



www.psw.nl

info@psw.nl | 0475 - 474 400

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

(alleen bij Jeugdwet indicatie)
Telefoon 088 555 10 00
Website www.akj.nl



Cliëntvertrouwenspersonen PSW

Suzan Cox

Telefoon

06 22 38 97 45

E-mail

s.cox@psw.nl



Stella Laumans

Telefoon

06 13 07 34 67

E-mail

s.laumans@psw.nl

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon geeft advies en/of verleent bijstand aan cliënten, ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers bij vragen, problemen of klachten over de zorg, ondersteuning of bejegening. In deze folder kunt u lezen wat de taak is van de cliëntvertrouwenspersoon en voor welke zaken u terecht kunt. PSW heeft twee cliëntvertrouwenspersonen. U kunt zelf een keuze maken met wie u graag wilt spreken.



Onze passie kent geen beperkingen

Cliëntvertrouwenspersoon

Praten

De taak van PSW is het bieden van zorg en ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking en/of bijkomende beperking. Van bestuurder tot medewerker op de werkvloer doet iedereen zijn/haar uiterste best om die taak goed uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg en ondersteuning of over andere zaken. 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 de teamleider. Indien nodig kan de manager een bijdrage leveren. Alle betrokkenen kunnen dan samen naar de beste oplossing zoeken.

Waarom een cliëntvertrouwenspersoon?

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 terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon.

Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon?

De cliëntvertrouwenspersoon geeft advies en/of verleent bijstand. Dat gebeurt alleen op uw verzoek en als u het er mee eens bent. In overleg met de cliëntvertrouwenspersoon bepaalt u wat er verder gebeurt met de vraag, het probleem of de klacht. De cliëntvertrouwenspersoon 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;
- u 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;
- u ondersteunen als u besluit de klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie;
- u bijstand verlenen tijdens een formele klachtenprocedure.

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

Vertrouwelijk

De cliëntvertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met uw informatie. De functie van vertrouwenspersoon is onafhankelijk, dat wil zeggen dat zij/hij geen verantwoording over kwesties die spelen hoeft af te leggen aan de bestuurder, managers of andere medewerkers van PSW. Zij/hij legt eenmaal per jaar verantwoording af aan de bestuurder over de manier van werken en functioneren en verstrekt informatie over de vragen, problemen en klachten die leven in de organisatie. Dat gebeurt door middel van een geanoniseerd jaarverslag waarin de gegevens niet zijn terug te voeren tot de betrokken personen.

Hoe neemt u contact op?

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

Kosten?

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

Klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Misschien heeft de ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon niet het door u gewenste resultaat, of wilt u het probleem of de klacht liever bespreken met een deskundige die nog meer op afstand van de organisatie staat. U kunt zich dan wenden tot de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Informatie hierover vindt u in de folder "klachtenregeling cliënten". U kunt deze folder opvragen via www.psw.nl, het Centraal Bureau of bij de persoonlijk begeleider of teamleider.

Klachten Jeugdwet

Als uw zoon/dochter op basis van de Jeugdwet zorg en ondersteuning van PSW krijgt, kunt u ook gebruik maken van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is een onafhankelijke landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de Jeugdzorg.