

# Clïentvertrouwenspersoon

Een luisterend oor voor uw verhaal



# Een luisterend oor voor uw verhaal

PZC Dordrecht hecht er veel waarde aan dat bewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers op een goede manier met elkaar omgaan. Wanneer u als bewoner of cliënt het gevoel heeft dat u niet netjes behandeld wordt of zich niet prettig voelt in een bepaalde situatie, is het goed om te weten dat u hierover in gesprek kunt gaan met een cliëntvertrouwenspersoon. Want de cliëntvertrouwenspersoon is er voor u.

## Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon?

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor iedere bewoner/cliënt die zorg ontvangt binnen PZC Dordrecht. Zij biedt in eerste instantie een luisterend oor. U kunt er terecht met uw verhaal en de cliëntvertrouwenspersoon luistert. Indien nodig bespreekt zij samen met u of er vervolgstappen nodig zijn en welke dit zijn. PZC Dordrecht vindt het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat er aandacht is voor uw gevoel van onvrede. Soms is het gewoon fijn om met iemand te sparren.

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en denkt met u mee over mogelijke oplossingen.

## De cliëntvertrouwenspersoon komt op voor uw belangen

De snelste manier om uw klacht of onvrede te bespreken, is met de betrokken medewerker of leidinggevende in gesprek te gaan. Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Vindt u het moeilijk om dit te bespreken met de betrokkene? Of vindt u het prettig als er iemand bij dit gesprek aanwezig is? Dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.

Zij is onafhankelijk en denkt met u mee over mogelijke oplossingen, zonder hier een oordeel over te vormen.

## Tips of verbeterpunten?

Of bent u juist heel tevreden over de dienstverlening? Bij de recepties op locatie Dubbelmonde en Crabbehooven zijn complimentkaarten (groen) en verbeterkaarten (rood) aanwezig. Deze kunt u invullen en in de brievenbus doen van de cliëntvertrouwenspersoon. U kunt ook het formulier invullen op [pzcdordrecht.nl](https://pzcdordrecht.nl).



De cliëntvertrouwenspersoon van PZC Dordrecht is Nel van de Lagemaat. Zij is op maandagmiddag van 12.00 tot 16.00 uur aanwezig op locatie Crabbehooven en telefonisch bereikbaar via 078 652 88 88. Op verzoek komt zij ook naar onze locaties Dubbelmonde en Albert Schweitzerplaats. U kunt ook een e-mail sturen naar [vertrouwenspersoon@pzcdordrecht.nl](mailto:vertrouwenspersoon@pzcdordrecht.nl).