



## Vertrouwenspersonen

### Bij vragen, onvrede of klachten over hulp

**Problemen,**  
daar kun je iets aan doen!

### Belangrijk

- Een vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met alle informatie en zal niets doorvertellen. Alleen in ernstige situaties waarbij gevaar dreigt, kan de geheimhouding worden doorbroken. De vertrouwenspersoon vertelt dit eerst aan de cliënt.
- Een vertrouwenspersoon verplaatst zich zoveel mogelijk in de positie van de cliënt, maar geeft geen oordeel over de geboden hulp.
- Een vertrouwenspersoon handelt alleen met toestemming en medeweten van de cliënt.
- Cliënten hoeven niet te betalen voor de diensten van een vertrouwenspersoon.

### Hoe is een vertrouwenspersoon te bereiken?

Zorgbelang Brabant  
afd. Vertrouwenspersonen  
Kronehoefstraat 21-29  
5612 HK Eindhoven  
Telefoon: 040-243 25 02

**E-mail:**

[vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl)

**MSN:**

[vertrouwenspersonen@hotmail.com](mailto:vertrouwenspersonen@hotmail.com)

**Website:**

[www.vertrouwenspersonenbrabant.nl](http://www.vertrouwenspersonenbrabant.nl)

### En bij klachten over de vertrouwenspersoon?

Neem dan contact op met de coördinator van de vertrouwenspersonen op bovenstaand adres.



**Een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant is er voor cliënten met vragen, onvrede of klachten over de hulp die zij krijgen.**

## **Waarom zijn er vertrouwenspersonen?**

Vertrouwenspersonen zijn er om de positie van cliënten te versterken en om hun medezeggenschap te bevorderen.

Het is belangrijk dat je als cliënt meedenkt over de hulp die je nodig hebt. Dat kan alleen als je goed geïnformeerd bent en weet wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft. Als je ontevreden bent of klachten hebt over de hulp die je krijgt, kan het moeilijk zijn om de problemen op te lossen. Bijvoorbeeld als jij je afhankelijk voelt van de instelling en de medewerkers die de hulp geven.

Blijf niet zitten met vragen of klachten, maar praat erover met de hulpverleners. Kom je er samen niet uit, of zie je op tegen een gesprek, vraag dan ondersteuning van een vertrouwenspersoon.



## **Wat kan een vertrouwenspersoon doen?**

- **luisteren**  
Soms helpt het als iemand naar je luistert aan wie je alles kunt vertellen.
- **meedenken**  
Door vragen te stellen kan een vertrouwenspersoon helpen om alles weer op een rijtje te krijgen.
- **informatie geven**  
Bijvoorbeeld over rechten en plichten van cliënten. Of over hoe de zorg geregeld is.
- **advies en goede raad geven**  
Een vertrouwenspersoon kan op mogelijkheden wijzen, zodat je zelf weer verder kunt.
- **ondersteunen bij klachten**  
Een vertrouwenspersoon kan helpen om onvrede of klachten te verwoorden. Hij of zij kan helpen bij het schrijven van een brief, of meegaan naar een gesprek om samen tot een oplossing te komen.



## **Verbetering kwaliteit**

De vertrouwenspersonen bespreken regelmatig met hulpverleners wat cliënten graag verbeterd willen zien. Zo dragen zij bij aan de kwaliteit van de hulpverlening.

## **Is een vertrouwenspersoon onafhankelijk?**

Ja, de vertrouwenspersonen zijn in dienst bij Zorgbelang Brabant. Een vertrouwenspersoon is dus niet in dienst bij een zorginstelling.

## **Zorgbelang Brabant**

Zorgbelang Brabant behartigt de belangen van gebruikers van zorg en welzijn in de provincie Noord-Brabant en is er om de positie van zorggebruikers te versterken. Zorgbelang is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars. Zorgbelang Brabant wordt gefinancierd door de Provincie Noord-Brabant en maakt deel uit van het netwerk Zorgbelang Nederland.

**Zorgbelang, uw belang!**  
[www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)

