

**STADSDEEL ZUID/WEST**

Eendenweg 50, 7331 EB Apeldoorn  
055-5333020

**STADSDEEL ZUID/OOST**

Warenargaarde 775, 7329 GR Apeldoorn  
055-5411444

**STADSDEEL NOORD/WEST**

Gemzenstraat 9, 7315 EL Apeldoorn  
055 - 5822800

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

**ZORGLIJN**

0800 - 0604

In elk woonzorgcentrum is een daarvoor bestemde brievenbus met de titel 'cliëntvertrouwenspersoon' in de hal bij de receptie.

**Ik,  
kan mijn  
verhaal doen**

**Informatie over de  
cliëntvertrouwenspersoon**

### **Als u iemand in vertrouwen wilt nemen**

Soms kan het nodig zijn om iemand in vertrouwen te nemen. U wilt met een onafhankelijk persoon praten; over uzelf, uw privéproblemen of over problemen binnen De Goede Zorg. Daarvoor kunt u bij De Goede Zorg altijd bij één van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen terecht.

### **Een ervaren klankbord**

De cliëntvertrouwenspersoon is een ervaren, onafhankelijk klankbord, die naar u luistert, met u meedenkt en meevoelt als u daar behoefte aan heeft. Ook als de normale klachtenprocedure niet volstaat. Soms kan zelfs het 'delen' van een probleem al voldoende zijn. De cliëntvertrouwenspersoon kan in geval van problemen, met u proberen het probleem op te lossen of, waar nodig, bekijken of en hoe de relatie en het vertrouwen te herstellen zijn. Lukt dat niet, dan kan samen naar een andere oplossing gekeken worden. De cliëntvertrouwenspersoon zorgt voor persoonlijke opvang, steun, advies en informatie en heeft bij alles een geheimhoudingsplicht. Want, zonder uw toestemming kan of mag niet met derden gesproken worden.

### **Bemiddeling**

Soms is het goed om eerst zelf met de ander te praten. Maar als u er niet uitkomt dan kan de cliëntvertrouwenspersoon optreden als bemiddelaar. De cliëntvertrouwenspersoon brengt de betrokkene daarvan op de hoogte, natuurlijk altijd na toestemming van u. Afhankelijk van het probleem beoordeelt de vertrouwenspersoon of bemiddeling zin heeft. Komt u er samen niet uit, dan kunt u altijd nog om bemiddeling vragen of een klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in de brochure 'Ik, heb een klacht'.

### **Een afspraak maken**

Wilt u een afspraak maken met de cliëntvertrouwenspersoon? Neem dan contact op met een medewerker van de Zorglijn van De Goede Zorg. Zij gaat hier strikt vertrouwelijk mee om. U kunt ook een brief inleveren in de daarvoor bestemde bus in de hal van het woonzorgcentrum of een e-mail sturen naar [zorglijn@degoedezorg.nl](mailto:zorglijn@degoedezorg.nl)

De cliëntvertrouwenspersoon neemt dan binnen een week contact met u op. Bij langdurige afwezigheid van een van de cliëntvertrouwenspersonen wordt vervanging door de ander geregeld.

### **Positie binnen De Goede Zorg**

De Goede Zorg heeft twee cliëntvertrouwenspersonen. De cliëntvertrouwenspersoon is, met instemming van de Cliëntenraad, benoemd door de directeur-bestuurder van De Goede Zorg en heeft een onafhankelijke positie.

### **De cliëntvertrouwenspersonen**



Chris van Tongeren



Laura Huiskamp