

# Clïent bij U Centraal?

## Dit doet de cliëntenraad voor jou.



De cliëntenraad van U Centraal komt op voor iedereen die gebruikmaakt, of wil gaan maken van onze diensten. De cliëntenraad denkt mee en geeft de organisatie gevraagd en ongevraagd advies. Je kunt bij de cliëntenraad terecht met al je vragen, zorgen, complimenten en opmerkingen.

- ▶ Vraag je je af of je wel de juiste hulp krijgt? Anders gezegd, zit je wel op de juiste plek bij je hulpverlener?
- ▶ Ben je van mening dat de bereikbaarheid van jouw hulpverlener te wensen overlaat?
- ▶ Verandert er iets in de dienstverlening en ondervind jij daar de gevolgen van?

### Belangrijk om te weten

- ▶ De cliëntenraad neemt jouw melding altijd serieus.
- ▶ Je kunt anoniem blijven als je dat wilt.
- ▶ De cliëntenraad zoekt altijd nieuwe leden. Lijkt het je leuk om lid te worden? Neem dan contact op! Cliëntenraadsleden krijgen ondersteuning vanuit de organisatie en ontvangen een jaarlijkse vergoeding.

- ▶ [www.stichting-pk.nl/clientenraad](http://www.stichting-pk.nl/clientenraad)
- ▶ [clientenraad@stichting-pk.nl](mailto:clientenraad@stichting-pk.nl)
- ▶ 030 - 236 1717



### Tevredenheidsonderzoek

U Centraal houdt regelmatig tevredenheidsonderzoeken onder cliënten. De resultaten gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren. De cliëntenraad denkt mee over de vragen die worden gesteld in de tevredenheidsonderzoeken en bespreekt de resultaten met de organisatie.

### Ontevreden? Laat het ons weten!

Medewerkers van U Centraal doen hun best om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Ben je toch ontevreden over deze ondersteuning of heb je niet de hulp gekregen die je verwacht had? Gevoelens van onvrede benoemen wij als een klacht. Een serieus onderzoek van de klacht biedt U Centraal de kans te leren, fouten te herstellen en verbeteringen door te voeren.

Word lid!

### De klachtencommissie

Ben je niet tevreden en wil je een klacht indienen? Dat kan bij je contactpersoon, diens leidinggevende of bij de klachtencommissie. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan je hierbij ondersteunen. Bespreek je de onvrede liever met de cliëntenraad? Dat kan uiteraard ook.

- ▶ [klachtenfunctionaris@stichting-pk.nl](mailto:klachtenfunctionaris@stichting-pk.nl)
- ▶ 06 – 107 788 80

### Persoonsgegevens

Om je kwalitatief goede ondersteuning of hulp te bieden leggen we jouw persoonsgegevens vast in een digitaal dossier. Alleen de medewerkers die direct betrokken zijn bij je vraag kunnen dit dossier inzien.

### Wat leggen we vast?

We registreren een paar algemene gegevens, zodat we weten wie je bent en hoe we met je in contact kunnen blijven. Verder registreren we alleen informatie die nodig is om bij jouw vraag te kunnen helpen. De medewerker van U Centraal met wie je contact hebt kan precies vertellen welke informatie er over jou wordt vastgelegd.

### Jouw rechten

Als je dossier is gesloten bewaren we je gegevens nog 15 jaar. Dat is de wettelijke termijn. Je hebt te allen tijde het recht om jouw dossier in te zien of een kopie mee te nemen. Je kunt ons vragen iets in de gegevens te wijzigen, aan te vullen of je gegevens te vernietigen. Zonder jouw toestemming verstrekken wij geen informatie aan derden. De gegevens die we per e-mail met of over je delen worden versleuteld.

### Meer weten over privacy?

Op de website van U Centraal vind je meer informatie en ons privacyreglement. Nog vragen? Neem dan contact op met je contactpersoon of met de Functionaris Gegevensbescherming bij U Centraal.

- ▶ [www.u-centraal.nl/privacy](http://www.u-centraal.nl/privacy)
- ▶ [functionaris.gegevensbescherming@stichting-pk.nl](mailto:functionaris.gegevensbescherming@stichting-pk.nl)



Samen maken we meer mogelijk in Utrecht [www.u-centraal.nl](http://www.u-centraal.nl)