



**vertrouwenspersoon cliënten**  
**Liesbeth Donken**

## **BEREIKBAARHEID**

De werkdagen van  
Liesbeth Donken zijn  
maandag en dinsdag.

† 06 209 64 348

e ldonken@ribwbrabant.nl

## **LIESBETH DONKEN**

vertrouwenspersoon cliënten

Bij een eerste contact met een cliënt hoort onze vertrouwenspersoon Liesbeth Donken vaak dat er getwijfeld is over wel of niet bellen. “Cliënten kennen me niet (goed genoeg) of voelen zich te ‘down’ om het probleem op te lossen. Toch kan het fijn zijn om met een vertrouwenspersoon zoals ik te overleggen hoe je iets het beste aan kunt pakken.”

Liesbeth heeft een onafhankelijke positie binnen RIBW Brabant en werkt met geheimhouding. Ze is er speciaal voor jou en helpt je met je vragen, problemen of twijfels. Als je haar belt of mailt, vraagt ze eerst of je een persoonlijk gesprek wilt. Zo ja, dan wordt er een afspraak gemaakt op een plek waar jouw voorkeur naar uitgaat.

## **ZORGVULDIG BESPREKEN**

Een dergelijk gesprek duurt meestal drie kwartier tot een uur. Eerst vertelt de vertrouwenspersoon wat je van haar kunt verwachten. Daarna neemt ze de tijd om jouw onderwerp zorgvuldig met je te bespreken. Ze luistert goed en stelt zo nodig vragen. Ze geeft informatie, begeleiding en/of bemiddelt bij een conflict met de organisatie. Ze kan ook helpen als je een klacht in wilt dienen bij de klachtencommissie.

## **ALTIJD ANONIEM**

Jij houdt bij dit alles zelf de regie: je bepaalt wat je prettig vindt en welke hulp je nodig hebt. Als er veel van dezelfde soort klachten/vragen binnenkomen, dan kan de vertrouwenspersoon daar een signaal over afgeven bij de bestuurder. Dit gebeurt dan uiteraard zonder dat er namen worden genoemd. Jouw klacht of vraag kan op die manier bijdragen aan verbetering van het beleid van de organisatie.

## **RIBW BRABANT**

Willem II straat 21-23  
5038 BA Tilburg

Postbus 10008  
5000 JA Tilburg

† 013 533 66 46

e ribw@ribwbrabant.nl