



Cliëntenservicepunt De Woenselse Poort

# CLIËNTENSERVICEPUNT

Ontmoeting, belangenbehartiging,  
ondersteuning bij herstel

HET CLIËNTENSERVICEPUNT VAN  
DE WOENSELSE POORT WERKT NAUW SAMEN MET  
HET CLIËNTENBELANGENBUREAU VAN GGZE



Werken aan herstel is voor forensische cliënten lastiger dan voor cliënten die behandeld worden in de “gewone” geestelijke gezondheidszorg. In een beveiligde zone zoals De Woenselse Poort gelden immers andere regels en voorwaarden. Om cliënten van De Woenselse Poort meer kansen te bieden, is het Cliëntenservicepunt opgericht. Het servicepunt herbergt verschillende mogelijkheden om al in een vroeg stadium vaardigheden van cliënten te vergroten. Ze kunnen even los van de afdeling, de behandeling of therapie aan zichzelf en hun algemene ontwikkeling werken. Op die manier wil het Cliëntenservicepunt een bijdrage leveren aan het herstelproces.

## **Wat is het Cliëntenservicepunt?**

Het Cliëntenservicepunt is een plek binnen De Woenselse Poort waar cliënten op verschillende manieren ondersteuning kunnen krijgen. De functies van het servicepunt zijn:

- belangenbehartiging;
- ontmoetingsplek;
- voorlichtingsbureau;
- organisator van cursussen, trainingen, themabijeenkomsten en ontspanningsactiviteiten;
- coördinatiepunt voor aanvullend vrijwilligerswerk;
- stageplek;
- thuisbasis van werkgroepen, cliëntenraden en gespreksgroepen.

Het is een service- en ontmoetingspunt voor en door cliënten, ondersteund door ervaringsdeskundigen en professionals. Tijdens de openingstijden kunnen cliënten altijd binnenlopen. Een afspraak maken is niet nodig. De koffie staat klaar en er is tijd voor een praatje. Voor cliënten is dit een plek waar ze even onder elkaar zijn en hun verhaal kwijt kunnen. Vragen, twijfels, onzekerheden? Tijdens de openingstijden is er altijd iemand beschikbaar die luistert en, als dat mogelijk is, advies geeft.

Het Cliëntenservicepunt zit in dezelfde ruimte als de bibliotheek van De Woenselse Poort. Over en weer wordt samengewerkt. Verder staan er computers waarmee cliënten informatie kunnen opzoeken.

## **Voor wie?**

Het Cliëntenservicepunt is er voor alle centra binnen De Woenselse Poort en voor alle cliënten. Wie niet naar het servicepunt kan komen, heeft de mogelijkheid om telefonisch contact te leggen.

Eventueel kan iemand van het Cliëntenservicepunt een bezoek aan de afdeling brengen.

Het Cliëntenservicepunt is er ook voor alle medewerkers van De Woenselse Poort. Zij vinden er bijvoorbeeld informatie over opleidingen en vrijwilligerswerk voor cliënten. Ook kunnen zij via het servicepunt ervaringsdeskundigheid inschakelen.

Medewerkers met ideeën voor projecten waarvoor ondersteuning nodig is, kunnen bij het Cliëntenservicepunt een beroep doen op 'extra handjes'. Andersom organiseert het servicepunt activiteiten met steun van activiteitenbegeleiders van De Woenselse Poort. Aan een goede samenwerking tussen Cliëntenservicepunt en afdelingen wordt daarom veel waarde gehecht.

## Activiteiten

Cliënten kunnen via het Cliëntenservicepunt deelnemen aan allerlei soorten activiteiten. Alles is op vrijwillige basis, niets hoeft. Wie alleen behoefte heeft aan een kopje koffie en een praatje is altijd welkom. Wie meer wil, kan in goed overleg kiezen uit diverse mogelijkheden:

- cursussen die gericht zijn op herstel;
- trainingen rondom gezonde leefstijl;
- in contact treden met de cliëntenraad;
- deelnemen aan ontspanningsactiviteiten (karaoke, bingo, barbecue);
- deelnemen aan informatieve themabijeenkomsten (leefstijl, financiën);
- meehelpen bij het organiseren van activiteiten;
- vrijwilligerswerk in samenwerking met trajectbemiddeling;
- meedoen met gespreksgroepen;
- bekijken van mogelijkheden voor opleiding of stage, in samenwerking met trajectbemiddeling.

Met veel van deze activiteiten kunnen cliënten hun zelfvertrouwen vergroten en hun vaardigheden op het gebied van samenwerken. Hiermee stijgt de kans op een succesvol nazorgtraject na de behandeling.

Alle cursussen, gespreksgroepen, trainingen en andere activiteiten worden gevolgd in overleg met de behandelaar, in verband met behandeling en therapietijden. Ze worden gegeven door ervaringsdeskundigen, onder wie forensisch ervaringsdeskundig gecertificeerde trainers.

Soms worden zij daarbij ondersteund door andere professionals.

## Cliënttevredenheidsonderzoek

Voor concern GGzE is het van groot belang te weten hoe tevreden mensen zijn die gebruik maken van onze zorg- en dienstverlening. Wij zijn van mening dat we kunnen leren van cliëntervaringen.

De verbeterpunten die ons worden aangedragen gebruiken we om onze zorgverlening te optimaliseren.

Medewerkers van het Cliëntenservicepunt doen regelmatig een cliënttevredenheids-onderzoek met behulp van het meetinstrument 'de Cliëntthermometer'. Tijdens dit onderzoek toetsen we onder andere de kwaliteit van de behandeling of begeleiding, maar ook de wijze waarop cliënten in onze organisatie worden bejegend.

### **Extra service**

Buiten het vaste programma om maakt het Cliëntenservicepunt zich ook sterk voor activiteiten die minder vaak voorkomen. Zo schuiven ervaringsdeskundig medewerkers op verzoek, en indien dit kan, aan bij huiskamerbijeenkomsten. Ook individuele gesprekken met cliënten op de afdeling behoren tot de mogelijkheden. Extra activiteiten worden onder andere georganiseerd in het kader van De week van de Psychiatrie.

### **Gespecialiseerde zorgconsulent**

Soms is het lastig om door de bomen het bos te zien. Waar moet je precies zijn met je zorgvraag? Hoe vind je je weg in ingewikkelde procedures? Aan het Cliëntenservicepunt is een zorgconsulent verbonden met veel kennis en ervaring op het gebied van forensische en justitiële nazorg. Deze gespecialiseerde consulent helpt cliënten, familieleden en hulpverleners met vragen over zorg, welzijn, wonen, werk en financiën. De zorgconsulent gaat samen met u op zoek naar een antwoord en begeleidt u zo nodig bij het vinden van de juiste hulp of het doorlopen van procedures.

### **Samenwerking**

Het Cliëntenservicepunt werkt intensief samen met het Cliëntenbelangenbureau van GGzE. Deze kruisbestuiving levert meer mogelijkheden en kansen op voor iedereen. Het Cliëntenservicepunt is ook een belangrijke schakel in de verbinding met de “gewone” GGZ en andere partners, waaronder:

- reclassering;
- verslavingszorg;
- re-integratiebedrijven;
- uitzendbureaus;
- vrijwilligersorganisaties;
- Stichting Zelfhulp Netwerk;
- geestelijk verzorgers;
- BONJO (BelangenOverleg Niet-Justitiegebonden Organisaties);
- familieorganisaties, zoals Ypsilon en Labyrint-InPerspectief.

A blurred, low-angle photograph of people walking in a brightly lit hallway. The focus is on the lower legs and feet of the individuals, creating a sense of motion and activity. The colors are muted, with a lot of white and light grey tones, and some hints of green and yellow from clothing or shoes.

## Contact

Het Cliëntenservicepunt is gevestigd boven het Sociocentrum van De Woenselse Poort, op de 1e verdieping. Er is een open inloop; een afspraak maken is dus niet nodig.

Kijk voor de actuele openingsuren op de informatieborden of bel met (040) 296 78 93 / 06-1286 13 71.

## **Cliëntenservicepunt De Woenselse Poort**

### **Bezoekadres**

Landgoed De Grote Beek  
Sociocentrum De Woenselse Poort, 1e etage, ruimte 4116  
Boschdijk 771, 5626 AB Eindhoven

### **Intern adres**

Dr. Poetlaan 88, volg P13

### **Postadres**

Intern postvak DP 7205  
Postbus 909, 5600 AX Eindhoven

T (040) 296 78 93 / 06-1286 13 71  
E [csp@dewoenselsepoort.nl](mailto:csp@dewoenselsepoort.nl)  
I [www.dewoenselsepoort.nl](http://www.dewoenselsepoort.nl)