

Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg

## **De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor u**

U krijgt zorg van een zorginstelling. Thuis of in een verzorgingshuis of verpleeghuis. Heeft u vragen of klachten over de zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon.

In deze brochure leest u wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u en uw partner of familie kan doen.



## De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor u

**U krijgt zorg van een zorginstelling. Thuis of in een verzorgingshuis of verpleeghuis. Heeft u vragen of klachten over de zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon. In deze brochure leest u wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u en uw partner of familie kan doen.**

## Wanneer helpt de cliëntenvertrouwenspersoon?

Soms willen zorgverleners andere zorg geven dan waarmee is ingestemd. Zorg waarvan zij denken dat dit noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen. Wanneer u het daar niet mee eens bent, kunt u terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Deze ondersteunt u bij het bespreken van uw vraag probleem of klacht en het verbeteren van de situatie. Uw partner of familielid kan ook namens u ondersteuning krijgen van de cliëntenvertrouwenspersoon als diegene ook uw vertegenwoordiger is.

De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook CVP genoemd.

## Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon voor u?

U hebt een vraag, probleem of klacht over de zorg. U maakt een afspraak met de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij luistert naar u en geeft informatie en uitleg over uw rechten.

U bepaalt wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u doet:

- Helpen bij het helder krijgen van uw probleem.
- Vertellen wie u kan helpen.
- Helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over uw probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over uw onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails.
- Een klachtenprocedure ondersteunen.

## Voor vertegenwoordigers

Bent u de vertegenwoordiger van een cliënt? Dan kunt u ook met vragen, problemen en klachten terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon. U kunt ondersteuning krijgen bij het bespreken van een klacht over onvrijwillige zorg van de cliënt die u vertegenwoordigt.



## De vertegenwoordiger is:

De wettelijke vertegenwoordiger: de curator of mentor, ouder van een minderjarige cliënt of voogd; of als die er niet is, de schriftelijk gemachtigde; of als die er niet is, de echtgenoot of partner; of als die er niet is ouder, broer, zus, kind, kleinkind of grootouder van de cliënt.

## Hoe werkt de cliëntenvertrouwenspersoon?

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk. Wat u vertelt, is vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon met anderen praten over uw situatie.

U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij is regelmatig aanwezig op de plaatsen waar mensen zorg krijgen.

U kunt ook zelf een afspraak maken.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over rechten van cliënten en over wetgeving.

## Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon nog meer?

De cliëntenvertrouwenspersoon ontmoet veel cliënten en hun familie. Hij ziet het als het misgaat met de rechten van cliënten. Dat meldt hij bij de zorgverlener zodat deze de situatie kan verbeteren. Ook als de cliënten dat niet zien. Zonder namen van cliënten te noemen kan hij dat melden bij de zorgverlener zodat deze de situatie kan verbeteren. Wanneer dat niet helpt, kan de cliëntenvertrouwenspersoon dit bespreken met de Raad van Bestuur. Indien nodig kan hij het probleem ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## Hoe bereikt u de cliëntenvertrouwenspersoon?

De informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon en hoe u een afspraak kan maken, staat op de website van de zorginstelling en in een folder. Uw zorgverlener kan u ook vertellen wie de cliëntenvertrouwenspersoon is en hoe u een afspraak kunt maken.

Heeft u een vraag, een klacht of een probleem? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon. Uw vraag is welkom en veilig.



## Wat is onvrijwillige zorg?

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. Wat dat is leggen we hieronder uit.

In het zorgplan staan de afspraken over de zorg. Het is belangrijk dat u het met die zorg eens bent. Dat noemen we vrijwillige zorg. Het kan ook dat uw partner of familie namens u de afspraken over de zorg maakt, als dat voor u te ingewikkeld is. Soms wil de zorgverlener zorg bieden waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Dit noemen we onvrijwillige zorg. Dat mag alleen als de onvrijwillige zorg ernstig nadeel voor de cliënt of anderen kan voorkomen en er echt geen andere oplossing is.

Onvrijwillige zorg kan gaan over uw verzorging, verpleging en behandeling en over hoe mensen met u omgaan. Het gaat over zorg waar u het niet mee eens bent. Voorbeelden zijn: het gebruik van bedhekken, de buitendeur die op slot zit, medicatie toegediend krijgen zonder dat u dat weet en de koelkast die op slot zit.

De Wet zorg en dwang regelt wat wel en wat niet mag bij onvrijwillige zorg. De wet regelt ook dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is voor iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang en over de functie van cliëntenvertrouwenspersoon is te vinden op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl)

**Deze brochure is ontwikkeld door Raad op Maat in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en met medewerking van Alzheimer Nederland, BeVeZo, KansPlus, LFB, LOC, LSR en Zorgbelang.**



# Raad op Maat

Stichting Raad op Maat  
Oosthaven 15-16 | 2801 PC Gouda

**0182 684546**

[info@raadopmaat.org](mailto:info@raadopmaat.org) | [www.raadopmaat.org](http://www.raadopmaat.org)