

Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg

# De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor jou

Heb jij vragen of klachten over de zorg die je krijgt?  
Dan kun je praten met de cliëntenvertrouwenspersoon.

In deze brochure lees je wat de  
cliëntenvertrouwenspersoon kan doen voor jou en  
voor jouw vertegenwoordiger.



## De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor jou

Heb jij vragen of klachten over de zorg die je krijgt? Dan kun je praten met de cliëntenvertrouwenspersoon. In deze brochure lees je wat de cliëntenvertrouwenspersoon kan doen voor jou en voor jouw vertegenwoordiger.

## Wanneer helpt de cliëntenvertrouwenspersoon?

Soms willen begeleiders andere zorg geven dan is jij wil. Zorg die zij echt nodig vinden voor jou. Wanneer jij het daar niet mee eens bent, kun je naar de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij ondersteunt jou bij het bespreken van je vraag, probleem of klacht. Hij ondersteunt jou bij het vinden van oplossingen. Je vertegenwoordiger kan ook namens jou naar de cliëntenvertrouwenspersoon gaan. Je kunt je begeleider vragen wie jouw vertegenwoordiger is.

De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook CVP genoemd.

## Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon voor jou?

‘Hij luistert naar je. Je krijgt informatie en uitleg over je rechten.’ Heb je een vraag, een probleem of een klacht over de zorg? Maak dan een afspraak met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij luistert naar je. Je krijgt informatie en uitleg over je rechten. Jij bepaalt wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor jou doet:

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

## Voor vertegenwoordiger

Ben je de vertegenwoordiger van een cliënt? Dan kun je ook met vragen, problemen en klachten terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Je kunt ondersteuning krijgen bij het bespreken van een klacht over onvrijwillige zorg van de cliënt die jij 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 je in wat jij wilt bereiken. Hij staat aan jouw kant.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk.

Wat jij vertelt is vertrouwelijk. Alleen met jouw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon met anderen praten over jouw situatie.

Je kan met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon.

Hij bezoekt woonvormen, de dagbesteding en locaties voor behandeling. Je kunt ook een afspraak maken.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over jouw rechten en over de wetten.

De cliëntenvertrouwenspersoon is er speciaal voor jou en je vertegenwoordiger.

## Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon nog meer?

De cliëntenvertrouwenspersoon ontmoet veel cliënten en vertegenwoordigers. Hij ziet het als het misgaat met de rechten van cliënten. Dat kan 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 bestuurder. Indien nodig kan hij het probleem ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## Hoe bereik je de cliëntenvertrouwenspersoon?

Heb je een vraag, een klacht, een probleem?

Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon.

Op de website van de zorginstelling staat wie de cliëntenvertrouwenspersoon is en hoe je een afspraak kunt maken.

De zorgverlener kan je dit ook vertellen.

Bij de cliëntenvertrouwenspersoon is je vraag 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 jouw zorgplan staan de afspraken over jouw zorg. Het is belangrijk dat jij het met die zorg eens bent. Dat noemen we vrijwillige zorg. Jouw vertegenwoordiger kan ook namens jou meekijken, als die beslissingen voor jou te ingewikkeld zijn.

Soms wil de zorgverlener zorg bieden waar jij of je vertegenwoordiger zich tegen verzet. Dat mag alleen als er echt geen andere oplossing is. En als het echt in jouw belang is. Zorg waar je je tegen verzet, noemen we onvrijwillige zorg. Deze zorg is nodig voor de veiligheid van jou of van anderen. Met onvrijwillige zorg wordt ernstig nadeel voor jou of anderen voorkomen.

Onvrijwillige zorg kan over alles gaan. Over begeleiding, verzorging, verpleging en behandeling. En over hoe mensen met je omgaan.

Onvrijwillige zorg is dat je dingen niet wilt, maar wel moet. Bijvoorbeeld medicijnen moeten innemen of een dieet moeten volgen. Onvrijwillige zorg is ook dat je dingen wilt, maar deze niet mag. Bijvoorbeeld naar buiten gaan, iemand bellen of bezoek ontvangen.

De Wet zorg en dwang regelt wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg.

De wet regelt ook dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is voor iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg.

De wet zorg en dwang er vanaf 1 januari 2020.

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)