



cliëntenvertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg

Cliëntenvertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg

# Inhoud

- 1 Wat is een cliëntenvertrouwenspersoon?
- 2 Voor wie is de cliëntenvertrouwenspersoon?
- 3 Waar kunt u de cliëntenvertrouwenspersoon vinden?
- 4 Voorbeelden

# Wat is een cliëntenvertrouwenspersoon?

- Vertrouwen. Ik ga alleen in gesprek met derden als cliënt/vertegenwoordiger toestemming geeft en in principe nooit zonder cliënt of vertegenwoordiger.
- Partijdig. Ik ondersteun zoals cliënt/vertegenwoordiger dat graag wil. Het gaat er dus niet om wat 'waar' is, maar om hoe het voor de cliënt/vertegenwoordiger is.
- Ik ben onafhankelijk van de organisatie.
- Ik geef informatie en ondersteun. Bijvoorbeeld bij de stappen in het stappenplan en een gesprek hierover. Ook kan ik helpen bij een klacht.

# Voor wie is de cliëntenvertrouwenspersoon?

- De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor iedereen die onder de Wzd valt en te maken krijgt met onvrijwillige zorg.
- De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger
- De vertegenwoordiger kan namens de cliënt naar de cliëntenvertrouwenspersoon gaan (als de cliënt dit begrijpt wordt er gevraagd om toestemming)

# Waar kunt u de cliëntenvertrouwenspersoon vinden?

- Dagelijks te bereiken via telefoon, mail en Whatsapp.
- Afspreken in voor u vertrouwde omgeving
- Bezoeken aan de cliënten op locaties
- Bijeenkomsten voor verwanten
- Uitleg geven over de functie aan medewerkers en zorgteams
- Contact met cliëntenraden

# Goed om te weten:



- De cliëntenvertrouwenspersoon ziet toe op het proces
- De cliëntenvertrouwenspersoon wordt niet betaald door de zorgorganisatie
- Ondersteuning is kosteloos
- U heeft geen toestemming nodig om contact op te nemen
- U mag alle vragen stellen

# Meer weten?



- [www.informatiepuntwzd.nl](http://www.informatiepuntwzd.nl)
- [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

# Voorbeelden

Mw. Vredewal heeft een ontzettende hekel aan douchen. Omdat zij last heeft van incontinentie vinden zorgmedewerkers het noodzakelijk dat zij elke dag gedoucht wordt. Mw. Vredewal verzet zich hiertegen waardoor douchen elke dag een strijd is. Dochter Gretha, die vertegenwoordiger is van haar moeder, belt de cliëntenvertrouwenspersoon en vraagt: kan dit zomaar?



# Wat denkt u?

- A. Natuurlijk moet moeder dagelijks douchen, dat is goede zorg. Dochter kan hier niets aan veranderen.
- B. Dochter heeft helemaal gelijk; de Wzd verbiedt douchen tegen iemands wil. Dit mag niet!
- C. Misschien is dagelijks douchen noodzakelijk maar misschien kan het ook anders? Dochter heeft het recht om hierover in gesprek te gaan en mee te denken.

# Wat kan de cliëntenvertrouwenspersoon doen?

- Luisteren en situatie ophelderen
- Wijzen op de rechten van mw. Vredewal en dochter
  - ✓ wordt het verzet van mevrouw en dochter serieus genomen?
  - ✓ is er sprake van ernstig nadeel waardoor dagelijks douchen noodzakelijk is?
  - ✓ zo ja, is het stappenplan gevolgd?
  - ✓ zo nee, kan dit nu alsnog gevolg worden?
  - ✓ worden mevrouw en dochter betrokken bij de evaluaties?
- Ondersteunen bij een gesprek
- Ondersteunen bij een klacht

- Jakob Wintersdijk woont zelfstandig met zijn vrouw. Helaas ontstaan er steeds vaker gevaarlijke situaties. Thuis wonen lukt echt niet meer maar Jakob wil niet verhuizen. Jakob krijgt een rechterlijke machtiging en verhuist toch naar het verpleeghuis. Eenmaal in het verpleeghuis mag hij niet van de afdeling af; de deur blijft gesloten. Ook mag er twee weken lang geen bezoek komen omdat de zorg bang is dat hij anders met hen naar huis zal willen. Zijn vrouw, Joke Wintersdijk is zijn vertegenwoordiger en stemt in met deze afspraken. Jakob is in alle staten en gaat in gesprek met de cliëntenvertrouwenspersoon.

# Wat denkt u?

- A. Jakob is boos over de situatie maar zal zich er bij neer moeten leggen. Hij heeft niet voor niets een rechterlijke machtiging gekregen
- B. Jakob is terecht boos. Hij mag niet zomaar beperkt worden in zijn vrijheid om van de afdeling te gaan en om bezoek te ontvangen.
- C. Jakob is boos maar zijn vrouw is het met de afspraken eens. Wat Jakob ervan vindt doet er dus feitelijk niet zoveel toe.

# Wat kan de cliëntenvertrouwenspersoon doen?



- Luisteren en verheldering vragen
- Bij toestemming van meneer; overleggen met de vertegenwoordiger
- Informatie geven over zijn rechten:
  - ✓ een rechterlijke machtiging gaat alleen over het verhuizen naar een zorginstelling
  - ✓ als meneer niet van de afdeling af mag; is er ernstig nadeel en is daarom het stappenplan gevolgd?
  - ✓ geen bezoek mogen ontvangen is ook onvrijwillige zorg; is er ernstig nadeel en is het stappenplan gevolgd?
- Ondersteunen bij een gesprek met zorgverantwoordelijke
- Ondersteunen bij een ontslag- of verlofverzoek
- Ondersteunen bij een klacht

# En de vertegenwoordiger dan?

Joke Wintersdijk heeft het moeilijk met de situatie. Zij vind het vreselijk dat haar echtgenoot zo boos is maar wil ook echt niet dat hij weer naar huis komt. Ze staat niet achter de wens van haar man.

- ✓ Zij krijgt een eigen cliëntenvertrouwenspersoon aangeboden. Beide cliëntenvertrouwenspersoon overleggen niet met elkaar.
- ✓ De cliëntenvertrouwenspersonen ondersteunen beide echtgenoten afzonderlijk zodat hun stemmen gehoord worden en ze informatie krijgen over hun rechten.