

## De nieuwe Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Mijn naam is Susan Hermans en ik ben cliëntenvertrouwenspersoon voor de nieuwe Wet zorg en dwang.

De Wet zorg en dwang (Wzd) sluit aan bij de zorg voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking en legt hun rechten duidelijk vast wanneer ze te maken krijgen met onvrijwillige zorg. Hierdoor zijn mensen die hun wil niet meer kunnen uiten beter juridisch beschermd.

Bij elke zorgaanbieder in Nederland zijn één of meer cliëntvertrouwenspersonen Wzd. Bij Envida ben ik dat. Ik ben niet in dienst bij Envida maar werk helemaal onafhankelijk.

Waarmee kunt u bij mij terecht

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen bij mij terecht met vragen over onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg kun je breed opvatten, maar het gaat vrijwel altijd over iets wat u moet maar niet wil, of iets wat u wilt maar niet mag. Ook wanneer niet duidelijk is of een vraag valt onder de Wzd, kunt u bij mij terecht. Ik kan altijd meekijken in wat u wil bereiken en zo nodig mee zoeken naar de juiste persoon om iemand verder te helpen.

Wat kan ik voor u doen

Ik ben er om de cliënt of vertegenwoordiger te ondersteunen om een vraag of onvrede helder te krijgen, bespreekbaar te maken en zo mogelijk zelf op te lossen.

Dit doe ik op verschillende manieren. Denk aan:

- Een *luisterend oor*; soms is het je verhaal vertrouwelijk kunnen vertellen al genoeg;
- Soms is het verstrekken van *informatie* voldoende. Dat duidelijk is wat de rechten zijn, bij wie aan te kloppen, welke stappen er te nemen zijn of wie de vraag wel kan beantwoorden;
- Ik kan ook ondersteunen bij het bespreekbaar maken van een vraag van een cliënt of vertegenwoordiger bij de zorgaanbieder. Bijvoorbeeld door een *gesprek* aan te vragen en dit samen voor te bereiden. Als uw hier behoefte aan heeft kan ik ook ter ondersteuning aansluiten bij een eventueel gesprek;
- Ik kan meedenken bij het *schrijven* van brieven of mails;
- En ik kan ondersteunen in de klachtenprocedure wanneer u een *klacht* wilt indienen.

Ik sta altijd aan de kant van de cliënt en/of de vertegenwoordiger en zal altijd onbevooroordeeld luisteren. Het is niet aan mij het werk van de zorgaanbieder te beoordelen. Wel help ik in het stellen van vragen en het verduidelijken van zaken. Ik kan de cliënt en vertegenwoordiger helpen om vanuit een gelijkwaardige positie te communiceren met de zorgaanbieder. Zie mij als een soort stemversterker.

Welke stappen worden ondernomen is afhankelijk van wat de cliënt of vertegenwoordiger wil; het is altijd zijn of haar keuze wat er wel of niet gaat gebeuren.

#### Vertrouwelijkheid

Alles wat de cliënt of vertegenwoordiger mij vertelt, is vertrouwelijk. Ik zal dan ook geen informatie delen met andere partijen of contact opnemen met iemand (zoals een verzorgende of arts) zonder dat hiervoor nadrukkelijk toestemming is gegeven. De enige uitzondering is als de cliënt zichzelf of anderen in gevaar zou kunnen brengen; dat mag ik niet voor mij houden. Maar ik zal dan eerst laten weten dat ik informatie zal moeten delen en waarom.

#### Hoe kunt u mij bereiken

Er zijn verschillende manieren om contact met mij op te nemen. Misschien komt u mij tegen bij Envida en dan kunt u mij natuurlijk gewoon aanspreken. Er is ook de mogelijkheid om mij telefonisch of per email te bereiken. Mijn contactgegevens vindt u hieronder. Daarnaast zijn of komen op locaties flyers beschikbaar met meer informatie over mijn functie en mijn contactgegevens. Hier kunt u om vragen bij een medewerker.

Graag tot ziens!

Susan Hermans    tel. 06 3457 6990  
Email: [susanhermans@burgerkrachtlimburg.nl](mailto:susanhermans@burgerkrachtlimburg.nl)

Algemeen nummer bij geen gehoor : 088-929 40 99



Susan Hermans