

De nieuwe Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Wij zijn Danny Teunissen en Susan Hermans en wij zijn de cliëntenvertrouwenspersoon voor de 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 zijn wij dat. Wij zijn niet in dienst bij Envida maar werken helemaal onafhankelijk.

Waarmee kunt u bij ons terecht

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen bij ons 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 ons terecht. Wij kunnen altijd meekijken in wat u wil bereiken en zo nodig mee zoeken naar de juiste persoon om iemand verder te helpen.

Wat kunnen wij voor u doen

Wij zijn 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 doen we 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;
- Wij kunnen 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 hier behoefte aan is kunnen wij ook ter ondersteuning aansluiten bij een eventueel gesprek;
- Wij kunnen meedenken bij het *schrijven* van brieven of mails;
- En in het uiterste geval kunnen wij ondersteunen in de klachtenprocedure wanneer de cliënt of vertegenwoordiger een *klacht* wil indienen.

Wij staan altijd aan de kant van de cliënt en/of de vertegenwoordiger en zullen altijd onbevooroordeeld luisteren. Het is niet aan ons het werk van de zorgaanbieder te beoordelen. Wel helpen wij in het stellen van vragen en het verduidelijken van zaken. Wij kunnen de cliënt en vertegenwoordiger helpen om vanuit een gelijkwaardige positie te communiceren met de zorgaanbieder. Zie ons 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 ons vertelt, is vertrouwelijk. Wij zullen 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 mogen wij niet voor ons houden. Maar wij zullen dan eerst laten weten dat wij informatie zullen moeten delen en waarom.

Hoe kunt u ons bereiken

Er zijn verschillende manieren om contact met ons op te nemen. Misschien komt u ons tegen bij Envida en dan kunt u ons natuurlijk gewoon aanspreken.

Er is ook de mogelijkheid om ons telefonisch of per email te bereiken. Onze contactgegevens vindt u hieronder. Daarnaast zijn of komen op locaties flyers beschikbaar met meer informatie over onze functie en onze contactgegevens. Hier kunt u om vragen bij een medewerker.

Graag tot ziens!

Susan Hermans tel. 06 3457 6990
Email: susanhermans@burgerkrachtlimburg.nl

Danny Teunissen tel. 06 10407267
Email: dannyteunissen@burgerkrachtlimburg.nl

Algemeen nummer bij geen gehoor : 088-929 40 99



Susan Hermans



Danny Teunissen