

## Wegwijzer ondersteuning en klachtopvang voor cliënten in de zorg

Functie	<b>Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (cvp Wzd)</b>	<b>Onafhankelijk cliëntondersteuner (oco)</b>	<b>Klachtenfunctionaris (KF)</b>
<b>Voor wie?</b>	De cvp Wzd is beschikbaar voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle mensen en/ of vertegenwoordiger met een <b>Wlz</b> indicatie, en                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– met een verstandelijke beperking (VG), of;</li> <li>– psychogeriatrische aandoening (PG);</li> <li>– met de ziekte van Korsakov, Huntington en niet aangeboren hersenletsel (NAH).</li> </ul> </li> <li>• Vrijwillig en onvrijwillig opgenomen mensen in een locatie, accommodatie en buiten de organisatie wonend.</li> </ul>	De oco is voor iedereen beschikbaar.	De KF is beschikbaar voor alle cliënten/patiënten in de zorg.
<b>Wanneer?</b>	Als de cliënt niet instemt of zich verzet tegen ondergenoemde punten, of als de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt merkt dat deze niet instemt of zich verzet tegen ondergenoemde punten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• begeening</li> <li>• verzorging</li> <li>• verpleging</li> <li>• behandeling</li> <li>• begeleiding</li> <li>• bescherming</li> <li>• beveiliging</li> </ul> Er zijn negen vormen van onvrijwillige zorg beschreven in de wet.	Als iemand behoefte heeft aan iemand: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die luistert en meedenkt, informatie geeft en adviseert,</li> <li>• die helpt om een vraag of probleem rondom zorg en/of ondersteuning helder te krijgen en te verwoorden</li> <li>• die bemiddelt in het verkrijgen van zorg en/of ondersteuning op maat,</li> <li>• die ondersteuning biedt bij klachten, bezwaar en beroep,</li> <li>• die meegaat naar gesprekken met instanties en/of aanbieders van zorg/ondersteuning.</li> </ul> De oco richt zich op alle levensgebieden, zoals wonen, financiën, werk en vrije tijd, opvoeding en is er dus niet alleen voor vragen over de zorg.	Bij ontevredenheid of een klacht kan de KF rechtstreeks worden benaderd. (persoonlijk, per telefoon of per e-mail)

<b>Rol</b>	<p>De cvp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder,</li> <li>• is partijdig aan de cliënt,</li> <li>• ondersteunt de cliënt in diens wensen en belangen</li> <li>• helpt de cliënt bij het regelen van de klacht. De cliënt houdt de regie;</li> <li>• bezoekt locaties en accommodaties en maakt zich bekend,</li> <li>• kan met de cliënt mee naar de klachtenfunctionaris;</li> <li>• verstrekt geen informatie zonder toestemming van de cliënt.</li> </ul>	<p>De oco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt onafhankelijk van zorgaanbieder, financier, of indicatiesteller;</li> <li>• ondersteunt de cliënt o.a. bij diens eigen regie.</li> </ul>	<p>Leidt en begeleidt de behandeling van uw klacht. De KF handelt neutraal en is niet partijdig.</p>
<b>Taken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoals omschreven in het <b>kwaliteitskader</b></li> <li>• Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang.</li> <li>• Ondersteunen bij een vraag, probleem of klacht over de zorg, luisteren, informatie geven over uw rechten in het algemeen en specifiek over de rechtspositie in de wet.</li> <li>• Helpen bij het helder krijgen van uw vraag</li> <li>• Vertellen wie u kan helpen</li> <li>• Samen gesprekken voorbereiden.</li> <li>• Ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg</li> <li>• Helpen bij het schrijven van brieven of mails</li> <li>• Een klachtprocedure ondersteunen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhelderen</li> <li>• Ondersteunen</li> <li>• Verbinden</li> <li>• Bemiddelen</li> <li>• Signaleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is uw <b>eerste opvang</b>; de KF luistert naar uw onvrede of klacht.</li> <li>• Geeft informatie en advies op maat (wat te doen in deze klacht).</li> <li>• Kan bemiddelen in een gesprek tussen u en de zorgverlener.</li> <li>• Kan u de weg wijzen in de verschillende vervolgmogelijkheden (klachtencommissie zorginstelling, Landelijke Geschillencommissie, Medisch Tuchtcollege en een schadeclaim).</li> </ul>
<b>Waar te vinden?</b>	<p>Kijk voor de regioverdeling bij:  <a href="https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/">https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/</a></p>	<p><a href="http://www.cliëntondersteuning.co.nl/clientondersteuning-nieuw.pdf">www.cliëntondersteuning.co.nl/clientondersteuning-nieuw.pdf</a>  Wlz: via het zorgkantoor  Wmo: via de gemeente  <a href="https://www.bcmb.nl/assets/files/taken">https://www.bcmb.nl/assets/files/taken</a></p>	<p>Zie onder bij Links</p>
<b>Wettelijk kader</b>	<p>Wzd (Wet zorg en dwang) kwaliteitskader  Wlz (Wet langdurige zorg)  Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)  Zvw (Zorgverzekeringswet)  Jeugdwet  Het <b>kwaliteitskader</b> Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang</p>	<p>Cliëntondersteuning is geregeld in 2 wetten: de Wlz (alleen voor mensen met een Wlz-indicatie) en in de Wmo (voor anderen).  Cliëntondersteuners ondersteunen burgers bij vragen op alle levensgebieden, dus ook andere wetten zijn van toepassing, zoals de Jeugdwet, de Participatiewet, de Zvw.</p>	<p>Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).  Doel van deze wet is: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg, en ervan leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.</p>
<b>Links</b>	<p><a href="http://www.bevezo.nl">www.bevezo.nl</a>  <a href="http://www.stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl">www.stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl</a>  <a href="http://www.dwangindezorg">www.dwangindezorg</a>  <a href="http://www.lvvv.nl">www.lvvv.nl</a></p>	<p><a href="http://www.bcmb.nl">www.bcmb.nl</a>  <a href="http://www.cliëntondersteuning.co.nl">www.cliëntondersteuning.co.nl</a></p>	<p>Website van uw zorgaanbieder  <a href="http://www.VKIG.nl">www.VKIG.nl</a></p>