

**De Raphaëlstichting vindt het belangrijk om aan de cliënten een goede kwaliteit van zorg en begeleiding te leveren. Wij willen graag de juiste ondersteuning bieden. Maar of dat ook gebeurt, bepaalt de cliënt of diens verwant of wettelijk vertegenwoordiger zelf. Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen mis. In het contact tussen de cliënt, verwant en medewerker worden de meeste problemen onderling uitgepraat en opgelost. Maar wat te doen als het niet kan worden opgelost? Dan kan er een beroep worden gedaan op de Klachtenregeling van de Raphaëlstichting.**

## Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg

*U krijgt zorg van de Raphaëlstichting. Thuis of in een zorginstelling. Heeft u vragen of klachten over onvrijwillige zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon. Daarnaast kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg als u een klacht heeft. In deze brochure leest u wat de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtencommissie voor u en uw familie kan doen.*

### Wat is onvrijwillige zorg?

In het zorgplan staan de afspraken over de zorg. Het is belangrijk dat u het met die zorg eens bent. Dat noemen we vrijwillige zorg. Het kan ook dat uw partner of familie namens u de afspraken over de zorg maakt, als dat voor u te ingewikkeld is. Soms wil de zorgverlener zorg bieden waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Dit noemen we onvrijwillige zorg. Dat mag alleen als de onvrijwillige zorg ernstig nadeel voor de cliënt of anderen kan voorkomen en er echt geen andere oplossing is.

Onvrijwillige zorg kan gaan over uw verzorging, verpleging en behandeling en over hoe mensen met u omgaan. Het gaat over zorg waar u het niet mee eens bent. Voorbeelden zijn: het gebruik van bedhekken, de buitendeur die op slot zit, medicatie toegediend krijgen zonder dat u dat weet en de koelkast die op slot zit.

De Wet zorg en dwang regelt wat wel en wat niet mag bij onvrijwillige zorg. De wet regelt ook dat er een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is voor iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg en een klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang is te vinden op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl).

<sup>1</sup> Met U wordt de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger bedoeld.

<sup>2</sup> De wettelijk vertegenwoordiger is de curator of mentor, of ouder of voogd van een minderjarige cliënt. Of als die er niet is ouder, broer zus, kind, kleinkind of grootouder van de cliënt.

### Waar kunt u terecht met een klacht of vraag over onvrijwillige zorg?

#### 1 Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. Heeft u vragen of klachten over onvrijwillige zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

**De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is er voor u.**

#### Wanneer helpt de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

Soms willen zorgverleners andere zorg geven dan waarmee is ingestemd. Zorg waarvan zij denken dat dit noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen. Wanneer u het daar niet mee eens bent, kunt u terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze ondersteunt u bij het bespreken van uw vraag, probleem of klacht en het verbeteren van de situatie. Uw partner of familielid kan ook namens u ondersteuning krijgen van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd als diegene ook uw vertegenwoordiger is.

#### Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd voor u?

U hebt een vraag, probleem of klacht over de zorg. U maakt een afspraak met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Hij/zij luistert naar u en geeft informatie en uitleg over uw rechten. U bepaalt wat de cliëntenvertrouwens-

persoon Wzd voor u doet:

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

#### Bent u de vertegenwoordiger<sup>2</sup> van een cliënt?

Dan kunt u ook met vragen, problemen en klachten terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. U kunt ondersteuning krijgen bij het bespreken van een klacht over onvrijwillige zorg van de cliënt die u vertegenwoordigt.

#### Hoe werkt de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk. Wat u vertelt, is vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd met anderen praten over uw situatie.

U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Hij is regelmatig aanwezig op de plaatsen waar mensen zorg krijgen.

U kunt ook zelf een afspraak maken. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over rechten van cliënten en over wetgeving.

### Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd nog meer?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ontmoet veel cliënten en hun familie. Hij ziet het als het misgaat met de rechten van cliënten. Dat meldt hij bij de zorgverlener zodat deze de situatie kan verbeteren. Wanneer dat niet helpt, kan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd dit bespreken met de raad van bestuur. Indien nodig kan hij het probleem ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### Hoe bereikt u de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

Heeft u een vraag, een klacht of een probleem? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Uw vraag is welkom en veilig.

Adres: [info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

[www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl)

Telefoon: 088 6781000



## Raphaëlstichting

*Zorg van mens tot mens*

Duinweg 35  
1871 AC Schoorl  
085 - 210 01 06

[info@raphaelstichting.nl](mailto:info@raphaelstichting.nl)

[www.raphaelstichting.nl](http://www.raphaelstichting.nl)

2

## Klachtencommissie onvrijwillige zorg

De KCOZ beoordeelt uitsluitend klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
  - een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
  - een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
  - een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
  - een beslissing over verlof of ontslag;
  - een beslissing van een Wzd-functionaris.
- Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:
- de verplichting om een dossier bij de houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
  - een verplichting van een Wzd-functionaris.

Klachten kunnen niet door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen eerst te worden toegezonden aan de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Klachten kunt u indienen via [secretariaat@raphaelstichting.nl](mailto:secretariaat@raphaelstichting.nl).

Het secretariaat van de Raphaëlstichting stuurt de klacht volgens een vastgestelde procedure door naar de KCOZ. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Voor meer informatie: zie website KCOZ [www.kcoz.nl/home](http://www.kcoz.nl/home)

## Bij vragen over klachten over onvrijwillige zorg

### Klachtenregeling onvrijwillige zorg voor cliënten



## Raphaëlstichting

*Zorg van mens tot mens*