



Met uitleg
in picto's

- **als je ergens
mee zit**

De cliëntenvertrouwenspersonen
zijn er voor jou en je familie



dicht**er**bij

Soms zit je ergens mee waarover je graag wilt praten. Je bent bijvoorbeeld niet tevreden over de zorg of ondersteuning, vindt dat je begeleiders niet goed naar je wensen luisteren of bent het ergens niet mee eens.

Met een probleem of een vertrouwenskwestie kun je terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon. Hij of zij luistert, geeft advies of helpt je in gesprekken met anderen als je dat wilt.

Bij Dichterbij werken drie cliëntenvertrouwenspersonen. Ze zijn er speciaal voor jou en je familie, zijn onafhankelijk en werken vertrouwelijk. De hulp is kosteloos.

Soms zit je ergens mee waar je over wilt praten. Maar je kan of wil dat niet met je begeleiders. Je bent het ergens niet mee eens. Of je bent bang en weet niet wat je moet doen. Praat er dan over met een vertrouwens-persoon.

Wat is er aan de hand?

Je hebt een vraag, een probleem of een klacht. Het kan over van alles gaan. Bijvoorbeeld over lastige situaties met je medebewoners of met je begeleiders. Misschien ben je het ergens niet mee eens of word je gepest. Of durf je geen nee te zeggen tegen iemand die seks met je wilt. Het kan ook zijn dat je ontevreden bent over je behandeling of begeleiding.

Wie kan jou dan helpen?

Als je een probleem hebt, probeer je het eerst zelf op te lossen. Soms kunnen je ouders helpen, of een vriend of je begeleider. Als dat niet lukt, kun je hulp vragen aan een cliëntenvertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon:

- luistert naar jou
- neemt je serieus
- vertelt niets verder zonder jouw toestemming
- helpt je manieren te vinden om je probleem op te lossen
- helpt je in gesprekken met anderen, als jij dit wilt
- helpt je bij het indienen van een klacht.

Clëntenvertrouwenspersonen

Bij Dichterbij werken drie cliëntenvertrouwenspersonen. Hieronder zie je wie het zijn. Je kunt hen mailen via cvp@dichterbij.nl. Maar je kunt hen ook bellen, appen, sms-en en mailen op hun persoonlijke e-mail.



Oldien Voets

@ o.voets@dichterbij.nl

📞 06 14 47 15 11



Nel van Lierop

@ n.vanlierop@dichterbij.nl

📞 06 10 93 45 12



Melanie Heintzbergen

@ m.heintzbergen@dichterbij.nl


📞 06 25 48 32 83

Klachten over onvrijwillige zorg?


Klachten over onvrijwillige zorg gaan over maatregelen die jouw vrijheid inperken, en waar jij het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld het moeten inleveren van je telefoon of verplichte medicatie. Hiervoor kun je contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd). Deze kan, samen met jou, uitzoeken of de maatregel toegepast mag worden en of dit op de juiste manier gebeurt.

Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

Ingrid van Knegsel

 06 42 19 65 80

Marieke van der Schouw

 06 82 22 48 57

**De volledige gegevens van alle
cliëntenvertrouwenspersonen vind je
op www.dichterbij.nl/ikzitergensmee**

Er is iets
aan de hand



Ik ben boos

- Heb je een klacht over je begeleiding?
- Heb je een klacht over je huis?
- Ben je boos over andere dingen?



Ik ben bang

- Doet iemand je pijn?
- Durf je iets niet te zeggen?
- Iemand raakt je steeds aan?



Ik ben verdrietig

- Is je huis niet prettig?
- Kun je er met niemand over praten?
- Je wilt iets graag doen, maar mag het niet?

Wie kan jou helpen?

Ben je boos, bang of verdrietig?

Praat erover.

Kan dit niet met begeleiding, familie of een vriend?

Zoek dan hulp en praat erover met een cliëntenvertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon luistert naar je.

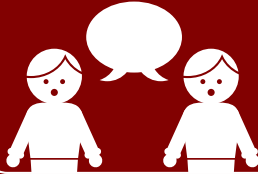
En die vertelt niets verder aan anderen.



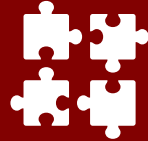
Zo werkt het



Bel of mail een cliëntvertrouwenspersoon.



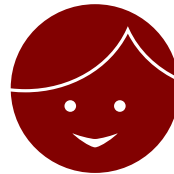
Samen praten over jouw probleem.



Jullie bedenken oplossingen en maken samen een plan. Dit plan voeren jullie samen uit.



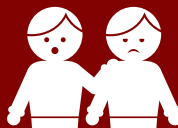
Je bent niet tevreden.



Je bent tevreden en je kunt verder.



Je kunt een klacht indienen.



De cliëntvertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

Hoe gaat het dan verder?

De cliëntenvertrouwenspersoon gaat met jou in gesprek. Samen kijken jullie welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen. Het kan zijn dat het nodig is om in gesprek te gaan met je begeleider, of met een medewerker van Dichterbij. De vertrouwenspersoon kan met je meegaan en je helpen met zo'n gesprek.

Is je probleem daarna opgelost? Of is de klacht verminderd en ben je tevreden? Dan stopt het contact tussen jou en de vertrouwenspersoon. Ben je nog niet tevreden? Dan kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

De klachtencommissie kan je uitnodigen om over je klacht te praten. De vertrouwenspersoon kan met je meegaan en helpen in het gesprek.

Als je ergens mee zit: de stappen op een rij.

1

Contact

Je hebt een vraag, probleem of klacht. Neem contact op met een cliëntenvertrouwenspersoon.

2

Gesprek

Je voert een vertrouwelijk gesprek met de cliëntenvertrouwenspersoon en vertelt waar je mee zit.

3

Keuzes

Je bespreekt samen met de cliëntenvertrouwenspersoon welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen. Samen maken jullie de keuze in hoe je verder gaat.

4

Actieplan

Met hulp van de cliëntenvertrouwenspersoon maak je een actieplan en voert deze uit.

5

Uitkomst

Als je tevreden bent, stopt het contact.

Ben je nog niet tevreden, dan kan je met hulp van de cliëntenvertrouwenspersoon een klacht indienen.

Hoe kan je een klacht indienen?

Je kunt met hulp van een cliëntenvertrouwenspersoon:

- je klacht in een brief schrijven
- bellen
- een afspraak maken om over je klacht te komen vertellen
- een e-mail sturen met tekst, of een filmpje, waarin je vertelt over je klacht

Jij, of je familie, kunnen ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Een brief kun je sturen naar:

Klachtencommissie cliënten Dichterbij
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 9
6590 AA Gennep

Een e-mail stuur je naar:

klachtencommissie@dichterbij.nl

Het telefoonnummer van de secretaris van de klachtencommissie en de volledige klachtenregeling vind je op **www.dichterbij.nl/ikzitergensmee**

**Een klacht indienen doe je niet zomaar.
Toch kan het een eerste stap zijn op
weg naar een oplossing. Dus aarzel niet
en bel een cliëntenvertrouwenspersoon.
www.dichterbij.nl/ikzitergensmee**

**De cliëntenvertrouwenspersonen
zijn er speciaal voor jou en je familie.
Ze zijn onafhankelijk en werken
vertrouwelijk. De hulp is kosteloos.**

www.dichterbij.nl/ikzitergensmee