



- **als je ergens
mee zit**

De cliëntenvertrouwenspersonen
zijn er voor jou



STEVIG wil goede ondersteuning bieden aan alle cliënten. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over je behandeling of begeleiding. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat er niet goed naar jou wordt geluisterd. Of omdat er dingen gebeuren waar je het niet mee eens bent of waar je last van hebt. Met je probleem of klacht kan je terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon. Die luistert naar jou en helpt je met het zoeken naar een oplossing. De cliëntenvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en werken vertrouwelijk. De hulp is kosteloos. Je familie mag ook contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon.

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.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang



06 42 19 65 80

Ingrid van Knegsel

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 met cliënten of medewerkers van STEVIG.

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 kan je familie of een vriend je helpen, of een begeleider of je behandelaar. 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 STEVIG werken drie cliëntenvertrouwenspersonen. Je kunt hen mailen via cvp@dichterbij.nl of persoonlijk benaderen. De volledige gegevens vind je op www.stevig.nl/vertrouwenspersoon.



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

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 behandelaar, je begeleider of een andere medewerker van STEVIG. De vertrouwenspersoon kan met je meegaan en je helpen met zo'n gesprek.

Is je probleem of klacht daarna opgelost en ben je tevreden? Dan stopt het contact met de cliëntenvertrouwenspersoon.

Is je probleem niet opgelost en wil je een klacht indienen? Dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon je helpen bij het schrijven van een brief voor de klachtencommissie. Wanneer de klachtencommissie je uitnodigt om over je klacht te komen vertellen, dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon met je meegaan.

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

Na die keuze maak je een actieplan. Je voert deze uit, eventueel met hulp van de cliëntenvertrouwenspersoon.

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.stevig.nl/vertrouwenspersoon**

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.

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

www.stevig.nl/vertrouwenspersoon