

## De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor jou!

Heb jij vragen of klachten over de zorg die je krijgt? Dan kun je praten met de cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook wel CVP genoemd.

### Wanneer helpt de CVP?

- Soms willen begeleiders andere zorg geven dan jij wil.
- Zij vinden dat nodig, omdat het beter is voor jou.
- Wanneer jij het daar niet mee eens bent, kun je naar de CVP.
- Zij ondersteunt jou bij het bespreken van je vraag, probleem of klacht.
- Zij ondersteunt jou bij het vinden van een oplossing.
- Je vertegenwoordiger kan ook namens jou naar de CVP gaan.
- Je kunt je begeleider vragen wie jouw vertegenwoordiger is.

### Wat is onvrijwillige zorg?

In jouw persoonlijk plan staan de afspraken over jouw zorg. Het is belangrijk dat jij het met die zorg eens bent. Dat heet vrijwillige zorg. Soms wil Zideris zorg geven waar jij of je vertegenwoordiger zich tegen verzet. Dat heet onvrijwillige zorg. Deze zorg is nodig voor de veiligheid van jou of van anderen. Met onvrijwillige zorg voorkomen we ernstig nadeel voor jou of voor anderen.

Een voorbeeld van onvrijwillige zorg is dat je een bepaald dieet moet volgen, terwijl je dat niet wilt. Een ander voorbeeld is dat je niet naar buiten mag, iemand niet mag bellen of als iemand niet op bezoek mag komen.

### Hoe kan de CVP helpen bij onvrijwillige zorg of andere vragen over de zorg?

- De CVP luistert naar je.
- Je krijgt informatie en uitleg over je rechten. Jij bepaalt wat de CVP voor jou doet:
- Helpen om je probleem helder te krijgen
- Vertellen wie jou kan helpen
- Helpen om met mensen van Zideris een gesprek te hebben over jouw probleem. Bijvoorbeeld door het gesprek samen voorbereiden
- Ondersteunen bij gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg
- Jou helpen bij het schrijven van brieven of mails
- Jou helpen bij een klachtenprocedure

De CVP werkt niet voor Zideris. Zij is onafhankelijk. Wat jij vertelt is altijd in vertrouwen. De CVP mag niet zonder jouw toestemming met anderen praten over wat jij hebt vertelt. Jij moet daar toestemming voor geven. De CVP heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet zij veel over jouw rechten en over wetten.

## **Hoe maak je een afspraak met de CVP?**

Heb je een vraag, een probleem of een klacht over de zorg? Maak dan een afspraak met de CVP.

**Er zijn drie manieren om in contact te komen:**

### **1. Je kunt de CVP spreken als zij op bezoek komt**

#### **2. Je kunt een mail sturen**

- Voor Rhenen: Chantal Willemsen via mail [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl)
- Voor Veenendaal: Ingrid Drost via mail [i.drost@zorgstem.nl](mailto:i.drost@zorgstem.nl)
- Voor Wageningen Sabrina Scalzotto via mail [sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl](mailto:sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl)
- Voor Bilthoven, Mijdrecht, Huis ter Heide en Bosch en Duin: Rahma Gaznay via mail [r.gaznay@zorgstem.nl](mailto:r.gaznay@zorgstem.nl)
- Voor Epe: Dianne Middelburg via mail [diannemiddelburg@zorgbelangcvp.nl](mailto:diannemiddelburg@zorgbelangcvp.nl)

#### **3. Je kunt de CVP bellen**

- Voor Rhenen: Chantal Willemsen via telefoonnummer: 06 288 380 60
- Voor Veenendaal: Ingrid Drost via telefoonnummer: 06 256 449 11
- Voor Wageningen Sabrina Scalzotto via telefoonnummer: 06 304 568 93
- Voor Bilthoven, Mijdrecht, Huis ter Heide en Bosch en Duin: Rahma Gaznay via telefoonnummer 06 256 448 97
- Voor Epe: Dianne Middelburg via telefoonnummer: 06 820 640 12

Op de website van Zideris staat alle informatie over de CVP.