

### Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Lukt het niet om uw klacht samen met ons op te lossen? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris Lianne Schepens. Zij kan samen met u een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die is ingesteld door onder andere de brancheorganisatie ActiZ en LOC.

De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

Meer informatie vindt u op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

KCOZ - Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg,  
Postbus 8258, 3503 RG Utrecht.

E-mail: [info@kcoz.nl](mailto:info@kcoz.nl), telefoon: 085 0772060.



### Meer informatie

Meer informatie kunt u lezen in de 'Klachtenregeling Wet zorg en dwang', te downloaden via [www.vugterstede.nl](http://www.vugterstede.nl).

Daarnaast is de [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl) ontwikkeld in opdracht van het ministerie van VWS. Daar vindt u veel extra informatie en brochures.

### Vugterstede

#### Theresia

Molenrijnselaan 48  
5262 TN Vught  
T. (073) 658 11 99

#### Elisabeth

St. Elisabethstraat 2  
5261 VM Vught  
T. (073) 658 11 99

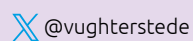
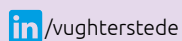
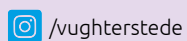
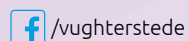
[www.vugterstede.nl](http://www.vugterstede.nl)

#### Woon- en Zorgbemiddeling

T. (073) 658 11 99  
E. [woonzorgbemiddeling@vugterstede.nl](mailto:woonzorgbemiddeling@vugterstede.nl)

#### Wijkzorg Vugterstede

St. Elisabethstraat 3  
5261 VK Vught  
T. (073) 658 33 77  
E. [wijkverpleegkundige@vugterstede.nl](mailto:wijkverpleegkundige@vugterstede.nl)



**Onvrijwillige zorg**  
Wet zorg en dwang



**In deze folder geven we u uitleg over de Wet zorg en dwang, ook wel Wzd genoemd. De Wzd gaat over onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. De wet heeft als doelstelling dat de cliënt op basis van vrijwilligheid zorg ontvangt, tenzij het écht niet anders kan.**

### **Wanneer het echt niet anders kan**

Bij Vughterstede passen we zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe. Onvrijwillige zorg bij mensen met dementie zien we als een zwaar middel. We gaan eerst op zoek naar alternatieven om vrijwillige zorg te geven.

Mocht er desondanks sprake blijven van ernstig nadeel/gevaar voor de cliënt en/of zijn omgeving, dan zal overgestapt worden op onvrijwillige zorg. Hierbij worden de kaders gevolgd die de wet ons voorschrijft. Denk hierbij aan de kaders:

- Wanneer onvrijwillige zorg toegepast mag worden.
- Hoe het besluit tot onvrijwillige zorg genomen moet worden én wie hier bij betrokken moeten worden.
- Welke stappen doorlopen moeten worden bij inzet van onvrijwillige zorg.

### **Onvrijwillige zorg**

Onvrijwillige zorg is alle zorg waartegen de cliënt óf zijn vertegenwoordiger zich verzet. Als de cliënt zich verzet, is altijd sprake van onvrijwillige zorg, ook als de vertegenwoordiger wel instemt. Onvrijwillige zorg kan over van alles gaan. Geen zin hebben om te douchen bijvoorbeeld. Wat als onvrijwillige zorg wordt gezien of ervaren, verschilt per persoon. De één vindt een sensor een inperking van zijn privacy, bij de ander zorgt het juist voor een veilig gevoel. Het uitgangspunt bij die keuze is dus altijd de persoon waar het om gaat met zijn of haar geschiedenis, emoties, waarden en behoeften.

### **Stappenplan**

Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden, is een zorgorganisatie verplicht om het stappenplan uit de Wzd te doorlopen. Het multidisciplinaire team doorloopt dan samen met de cliënt en/of vertegenwoordiger deze stappen. Het stappenplan houdt het volgende in:

### **Stap 1: overleg over alternatieven voor vrijwillige zorg**

De EVV'er (zorgverantwoordelijke) overlegt met de kwaliteitsverpleegkundige of er andere mogelijkheden zijn voor zorg waarmee de cliënt wel instemt.

### **Stap 2: er is geen alternatieve oplossing**

Als blijkt dat er geen andere mogelijkheden zijn voor vrijwillige zorg, dan volgen er uitgebreidere overleggen met meer verschillende deskundigheden. Denk hierbij aan de psycholoog en de specialist ouderengeneeskunde.

### **Stap 3: onvrijwillige zorg wordt opgenomen in het zorgplan**

Komt in het zorgplan te staan dat onvrijwillige zorg nodig is, dan wordt het zorgplan voorgelegd aan de specialist ouderengeneeskunde van de andere locatie (Wzd-functionaris). Deze ziet toe op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de afbouw ervan.

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

Zowel de cliënt als zijn vertegenwoordiger hebben recht op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon bij vragen over onvrijwillige zorg. Zij staat u bij en geeft informatie en advies over zaken die samenhangen met onvrijwillige zorg.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is niet in dienst van Vughterstede. Zij werkt onafhankelijk en staat onvoorwaardelijk naast de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

Meer informatie vindt u op [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl). Rita van den Brink is als cliëntvertrouwenspersoon vanuit Stemgever verbonden aan Vughterstede. U kunt haar bereiken via: [ritavandenbrink@stemgever.nl](mailto:ritavandenbrink@stemgever.nl)  
Telefoon: 06 34114902.



### **Waar kunt u met uw Wzd-klacht terecht?**

Het verlenen van zorg is mensenwerk. Daarbij gaan veel dingen goed, soms kunnen of moeten dingen beter of anders. Wij horen het natuurlijk graag als u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. We horen het graag zo snel mogelijk als u een klacht heeft die te maken heeft met de Wzd.

- Spreek hierover met de medewerker op wie de onvrede betrekking heeft, of de verantwoordelijke arts of locatiemanager.
- Samen zoeken we dan naar een oplossing.