

# Hallo, ik ben Yolanda!

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang  
bij Zorggroep Elde Maasduinen.



Cliëntenvertrouwenspersoon  
Wet zorg en dwang

Mijn naam is Yolanda van Laarhoven en ik werk als onafhankelijk extern cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) bij Adviespunt Zorgbelang voor de cliënten en vertegenwoordigers van Zorggroep Elde Maasduinen.

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. Deze wet regelt onder andere dat cliënten met een verstandelijke beperking en/of een psychogeriatrische aandoening **recht hebben op ondersteuning van een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.**

## Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kan cliënten of hun vertegenwoordigers ondersteunen bij vragen over onvrijwillige zorg. Ook bij onvrede of klachten rondom de zorg, samenhangend met opname en verblijf bij Zorggroep Elde Maasduinen.

Als cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heb ik **een procesondersteunende rol**. Ik kan met u meedenken hoe en met wie u uw vraag of onvrede bespreekbaar kan maken. Welke stappen ondernomen worden is afhankelijk van wat de vraagsteller wil bereiken. Ik heb een partijdige rol, dat wil zeggen: **ik sta aan de kant van de cliënt of vertegenwoordiger**. Het is zijn/haar/hen keuze wat er wel of niet gaat gebeuren. Ik zal onbevooroordeeld luisteren.

Het is niet aan mij het werk van Zorggroep Elde Maasduinen te beoordelen. Wel help ik in het stellen van vragen en het verduidelijken van zaken. Ik kan de cliënt en vertegenwoordiger ondersteunen om vanuit een gelijkwaardige positie te communiceren. Als stemversterker voor mensen die kwetsbaar en afhankelijk zijn.

**Alles wat een cliënt of vertegenwoordiger mij vertelt is vertrouwelijk.** Ik zal dan ook geen gegevens delen met andere partijen of contact opnemen met iemand, zonder dat hiervoor nadrukkelijk toestemming gegeven is. De enige uitzondering is als de cliënt zichzelf of anderen in gevaar zou kunnen brengen. Dat mag ik niet voor me houden. Ik zal dan eerst laten weten dat ik informatie zal moeten delen en waarom.

U kunt mij bellen, mailen of een app sturen. U kunt ook een afspraak met mij op locatie maken. Bij Zorggroep Elde Maasduinen zal een flyer met mijn contactgegevens beschikbaar zijn. Ik zal te zijner tijd ook aansluiten bij familie- of verwanten bijeenkomsten.