

## Informatie over cliëntvertegenwoordiging voor cliënten en hun naasten



zorgverlener



cliënt

naaste



vertegenwoordiger



contactpersoon



# Goede cliëntvertegenwoordiging



## Waar gaat het over?

Hier beschrijven we de rechten van cliënten op gebied van zelf beslissen en van vertegenwoordiging.

Als je niet (meer) zelf alle beslissingen goed kunt nemen, kun je ondersteuning krijgen van een vertegenwoordiger.

Een vertegenwoordiger kan jou ondersteunen bij beslissingen.

En hij kan die beslissingen voor jou nemen die jij te ingewikkeld vindt.



## Voor wie?

Deze tekst is voor cliënten, patiënten, deelnemers, bewoners en zorgvragers van 18 jaar en ouder die zorg en ondersteuning krijgen.

De tekst kan ook gebruikt worden door naasten, mantelzorgers en vertegenwoordigers van cliënten.

Het gaat over alle vormen van zorg zoals: de (huis)artsenzorg, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, de thuiszorg, de geestelijke gezondheidszorg en de ouderenzorg.

## Welke woorden gebruiken we?

We gebruiken het woord *zorgverlener* voor iedereen die in de zorg werkt, zoals (huis-) artsen, therapeuten, verpleegkundigen, begeleiders en gedragsdeskundigen.

We gebruiken het woord *cliënt* voor iedereen van 18 jaar en ouder, die zorg en ondersteuning ontvangt.

Een *vertegenwoordiger* is de persoon die een beslissing kan en mag nemen voor de cliënt als hij dat niet (meer) kan.

*Naasten* zijn mensen die dicht bij de cliënt staan. Dit zijn vaak familieleden of mantelzorgers.

Waar *hij*, *zijn* of *hem* staat, kun je ook zij of hen, die of haar lezen.

## Je krijgt antwoord op de volgende vragen:



1. Wat zijn mijn rechten rond zeggenschap en vertegenwoordiging?



2. Wat als ik niet (meer) alles zelf kan beslissen?



3. Wat doet mijn vertegenwoordiger voor mij?



4. Wat doet de zorgverlener voor mij en voor mijn vertegenwoordiger?



5. Wat kan ik doen als ik het er niet mee eens ben?



6. Waar vind ik meer informatie?

Door op de vraag te klikken kom je rechtstreeks bij het antwoord.



cliënten

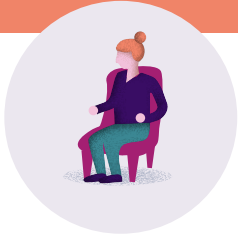


vertegenwoordigers



zorgverleners





## 1. Wat zijn mijn rechten rond zeggenschap en vertegenwoordiging?

**Als cliënt van een zorginstelling heb je allerlei rechten.**

### **Wat is mijn recht op zeggenschap?**

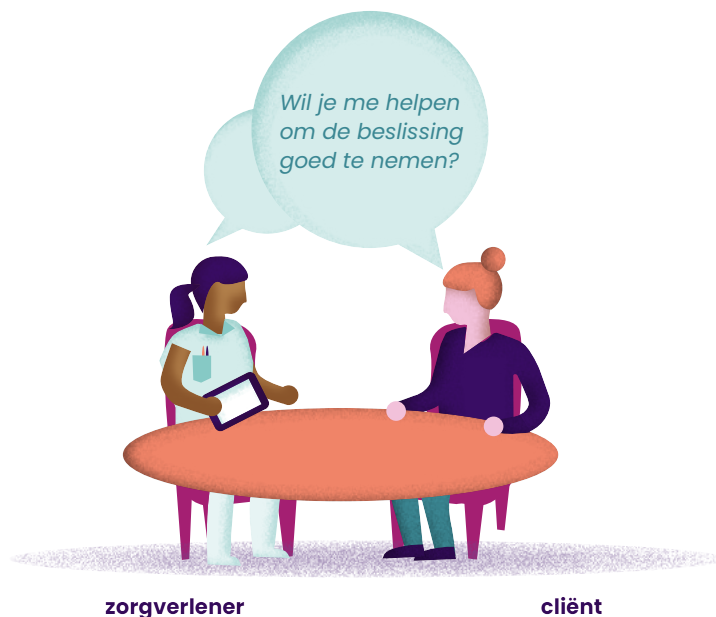
Zeggenschap betekent dat je zelf de regie hebt over je eigen leven. Dat je zelf kan bepalen hoe jij je leven inricht, welke beslissingen je neemt. En niet al je beslissingen hoeven altijd verstandig te zijn. Dat recht heeft ieder mens, ook als je zorg krijgt of in een zorginstelling woont.

### **Wat is mijn recht op informatie?**

Je hebt als cliënt het recht alles te weten over jouw situatie en jouw zorg. Bijvoorbeeld welke afspraken er zijn en wat er in je zorgplan staat. Het is de taak van de zorgverlener om te zorgen dat je die informatie krijgt. Want alleen als je goede informatie hebt, kun je goed beslissen. Je zorgverlener moet de informatie zo aan je geven, dat jij het snapt. Dus in voor jou begrijpelijke taal. En, als dat voor jou fijn is, met plaatjes of pictogrammen. En als dat nodig is, herhaalt de zorgverlener de informatie tot het voor jou duidelijk is.

### **Wat is mijn recht op ondersteuning bij beslissen?**

Beslissingen nemen is niet altijd eenvoudig. Je hebt recht op ondersteuning daarbij. Bij het vinden van informatie en bij het begrijpen van informatie. Bij het kiezen tussen de verschillende keuzemogelijkheden. Die ondersteuning is de taak van je zorgverlener. Je kunt ook anderen om hulp vragen, iemand die jij vertrouwt, je naaste of je vertegenwoordiger.





### Wat is mijn recht op privacy?

Privacy betekent dat jouw informatie niet zonder jouw toestemming gedeeld mag worden met anderen.

Ook de zorgverlener mag niet zomaar informatie over jou met anderen delen. Hij heeft daarvoor jouw toestemming nodig.

Ook om informatie te delen met jouw naaste en jouw vertegenwoordiger.

Alleen als je vertegenwoordiger iets voor jou gaat beslissen, heeft hij recht op alle informatie die nodig is om een goede beslissing te nemen.

Dat beperkt jouw privacy.

Om goede zorg te kunnen geven, heeft de zorgverlener informatie nodig.

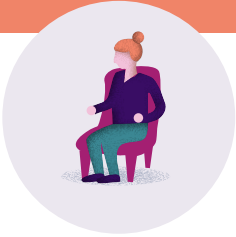
Die informatie staat in jouw dossier en in je zorgplan.

Die informatie over jou hebben jouw andere zorgverleners dus ook.

Ook dat is een beperking van je privacy.



Een vertegenwoordiger heeft informatie nodig om zijn werk goed te kunnen doen. Daar heeft de vertegenwoordiger recht op en mag hij ook om vragen.



## 2. Wat als ik niet (meer) alles zelf kan beslissen?

**Je hebt het recht om zelf te beslissen over je eigen leven.**

### Maar wat als dat niet meer goed lukt?

In je leven neem je iedere dag veel beslissingen.

Beslissingen over welke kleren je koopt en draagt of wat je gaat eten.

En beslissingen over de zorg die je krijgt, bijvoorbeeld over de grieprik of over een operatie.

Je hebt het recht om altijd zelf te beslissen.

Maar als je een beslissing niet voldoende begrijpt, kun je niet zorgvuldig beslissen.

### Wat is wilsonbekwaam ter zake?

Als je niet zorgvuldig kunt beslissen, noemen we dat wilsonbekwaam ter zake. De zorgverlener kan dan bepalen dat je voor een beslissing wilsonbekwaam ter zake bent.

Ter zake betekent per beslissing.

Je kunt dus voor sommige beslissingen wilsonbekwaam zijn terwijl je andere beslissingen wel zelf kan nemen.

Dat betekent niet dat je beslissingen altijd verstandig moeten zijn. Het gaat erom dat je de beslissing goed begrijpt. En dat je goed over de voor- en nadelen van de beslissing nadentkt.



**De beslissingen die je goed begrijpt, neem je gewoon zelf.  
Ook als je een vertegenwoordiger hebt.**





### Wie bepaalt dat ik wilsonbekwaam ter zake ben?

Het kan zijn dat de zorgverlener twijfelt of jij de beslissing voldoende begrijpt. Dan kan de zorgverlener onderzoeken of je wilsonbekwaam ter zake bent. Dat is vaak de arts, de behandelaar, de gedragskundige of verpleegkundig specialist.

Je zorgverlener zet in je dossier dat je voor die beslissing wilsonbekwaam bent.

### Wat gebeurt er als ik wilsonbekwaam ter zake ben?

Als je voor een bepaalde beslissing wilsonbekwaam bent en die beslissing heeft nadelen voor jou of anderen, mag je niet zelf beslissen.

Dit wordt met jou en je vertegenwoordiger besproken.

Dan neemt je vertegenwoordiger de beslissing van je over.

Hij bespreekt de beslissing met jou.

Zo word je beschermd tegen nadelige beslissingen. Dat is geregeld in verschillende wetten.



**Alleen bij beslissingen die je niet goed begrijpt, beslist je vertegenwoordiger voor jou.**

**Je vertegenwoordiger zorgt dat de beslissing past bij jouw mening en jouw wensen.**





### 3. Wat doet mijn vertegenwoordiger voor mij?

**Cliënten die niet (meer) alles zelf kunnen beslissen, hebben meestal een vertegenwoordiger.**

**Je vertegenwoordiger is degene die beslissingen neemt als je zelf de beslissing niet (meer) goed begrijpt.**

**Dat kan je partner zijn of een familielid.**

**Of de rechter kan een vertegenwoordiger voor jou aanwijzen.**

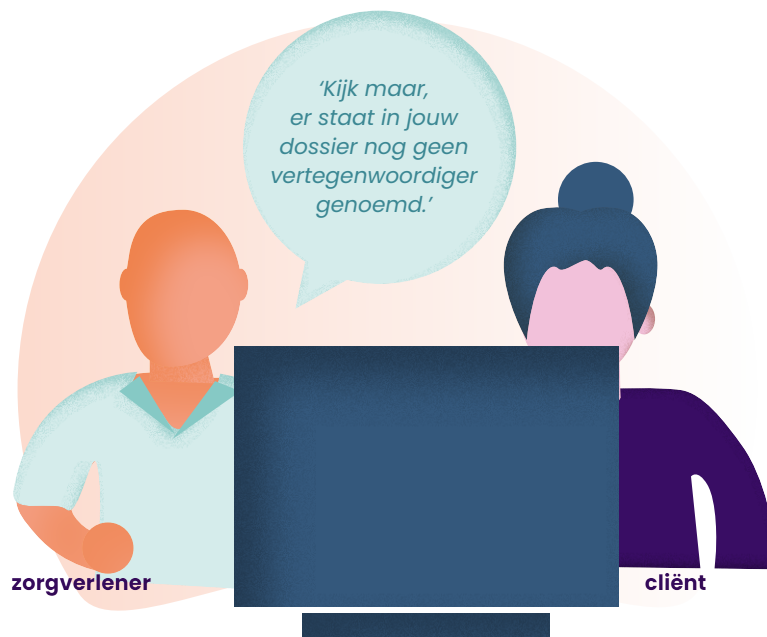
**Een vertegenwoordiger komt op voor jouw belangen als cliënt en handelt in jouw belang.**

#### **Wie is mijn vertegenwoordiger?**

Vraag of in jouw zorgdossier staat wie jouw vertegenwoordiger is. Of overleg daarover met iemand die jij vertrouwt.



**Een contactpersoon is niet hetzelfde als een vertegenwoordiger. En je naaste is niet automatisch je vertegenwoordiger.**







## Hoe regel ik dat ik de juiste vertegenwoordiger krijg?

Je beslist zoveel mogelijk zelf wie jouw vertegenwoordiger is.

- Als je kiest voor je partner of een familielid (vader, moeder, broer, zus, kind, kleinkind of grootouder), vraag je of diegene dat wil doen. Je geeft dat door aan de zorgverlener en meer hoeft je niet te doen. Dan is dat je vertegenwoordiger.
- Als je iemand anders wil kiezen, bijvoorbeeld een vriendin, neef of tante, en diegene wil dat doen, kun je diegene schriftelijk machtigen.  
Je kunt kiezen tussen 2 manieren om dat te doen:
  1. Opschrijven dat je iemand aanwijst als jouw vertegenwoordiger.
  2. De notaris vragen om samen een levenstestament te maken.
- Je kunt ook de rechter vragen de persoon die jij als vertegenwoordiger wil, te benoemen:
  - als mentor die beslist over je zorg en dienstverlening;
  - als bewindvoerder, die beslist over je geld en bezittingen;
  - als curator, die beslist over zorg en dienstverlening en over je geld en bezittingen.
- Als je niemand hebt die jou kan vertegenwoordigen kun je ook de rechter vragen om iemand te zoeken. Dat kan een vrijwilliger zijn via stichting Mentorschap of een beroepsvertegenwoordiger.



**Maak alleen afspraken met iemand die je vertrouwt.  
De notaris kan je daarbij helpen.**

Wie jouw vertegenwoordiger is, moet in je dossier staan. Dus bespreek dat met je zorgverlener.

Als jij dat zelf niet (meer) kan regelen, kan de zorgverlener of een naaste dat voor jou doen.





## Wat is een goede vertegenwoordiger?

De wet zegt dat je vertegenwoordiger een **goed vertegenwoordiger** moet zijn.

Daarom zijn er kwaliteitseisen opgesteld:

1. De vertegenwoordiger komt zo goed mogelijk op voor jouw belangen.
2. De vertegenwoordiger kent zijn rechten en plichten als vertegenwoordiger. Hij kent de rechten van jou als cliënt.
3. De vertegenwoordiger laat jou zoveel mogelijk zelf beslissen.
4. De vertegenwoordiger ondersteunt jou bij het nemen van beslissingen.
5. De vertegenwoordiger respecteert jouw beslissingen. Voorwaarde is wel dat je de beslissing goed begrijpt.
6. De vertegenwoordiger beslist zoveel mogelijk in het verlengde van jouw wensen en gewoontes. Hij beslist zoveel mogelijk samen met jou.
7. De vertegenwoordiger weet dat alleen hij mag beslissen voor jou. Hij mag die verantwoordelijkheid niet bij anderen neerleggen.
8. De vertegenwoordiger zorgt dat jij hoort wat er voor jou beslist is.
9. De vertegenwoordiger spreekt, waar mogelijk, met jou af wat jouw naasten over jou mogen weten.
10. De vertegenwoordiger informeert (de andere) naasten zoals is afgesproken.
11. De vertegenwoordiger zorgt dat hij goed weet hoe het met jou gaat. Dat vraagt hij aan jou en als dat nodig is ook aan jouw zorgverlener.



**Als je vertegenwoordiger volgens jou geen goede vertegenwoordiger is, bespreek dat dan met iemand die jij vertrouwt.**



**De vertegenwoordiger heeft dus niet de opdracht om de meeste verstandige, verantwoorde of veilige beslissing te nemen. De opdracht is om dicht bij de wensen van de cliënt te blijven.**

## Welke rechten heeft de vertegenwoordiger?

De vertegenwoordiger heeft de volgende rechten:

- Het recht op alle informatie die nodig is om een goed vertegenwoordiger te zijn:
  - Informatie over die beslissingen die de vertegenwoordiger namens jou neemt.
  - Informatie die jij met de vertegenwoordiger wilt delen.



- Het recht te beslissen namens jou als je wilsonbekwaam ter zake bent.
- Het recht op klagen.



**De vertegenwoordiger kan een klacht in dienen als hij merkt dat de zorgverlener de cliënt wilsbekwaam acht en hij ziet dat niet zo.**

### Wat mag de vertegenwoordiger niet?

Jouw vertegenwoordiger mag niet voor jou beslissen als je de beslissing voldoende overziet. Dus als je wilsbekwaam ter zake bent.

Dat geldt ook voor door de rechter benoemde vertegenwoordigers, als het over zorg en ondersteuning gaat. Ook zij mogen alleen voor jou beslissen als je wilsonbekwaam ter zake bent.

Jouw vertegenwoordiger mag niet zonder jouw toestemming in jouw dossier kijken.

Hij mag alleen de informatie hebben over beslissingen waarover jij wilsonbekwaam ter zake bent.

Als het gaat om heel persoonlijke beslissingen, zoals een reanimatieverklaring en om beslissingen over euthanasie en hulp bij zelfdoding, kan jouw vertegenwoordiger dat niet namens jou doen.



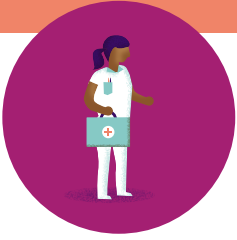
**De vertegenwoordiger kan wel een schriftelijke wilsverklaring of een levenstestament van de cliënt onder de aandacht brengen bij de zorgverlener.**



zorgverlener

vertegenwoordiger

cliënt



## 4. Wat doet de zorgverlener voor mij en voor mijn vertegenwoordiger?

**Je hebt recht op goede zorg.**

**De zorgverlener heeft jouw toestemming nodig om die zorg te kunnen geven.**

**De zorgverlener heeft allerlei taken rond jouw zeggenschap en vertegenwoordiging.**

### Wat doet mijn zorgverlener voor mij?

De zorgverlener heeft in ieder geval de volgende taken:

- De zorgverlener kan jou helpen om een goede vertegenwoordiger te vinden. Een naaste of een door de rechter aangewezen vertegenwoordiger.
- De zorgverlener schrijft in jouw dossier wie je vertegenwoordiger is.
- Samen met jou en je vertegenwoordiger bespreekt de zorgverlener jouw rechten en die van de vertegenwoordiger.
- De zorgverlener ondersteunt jou bij het nemen van een beslissing. Hij zorgt voor de juiste en begrijpelijke informatie, zodat jij de beslissing goed kan nemen.
- De zorgverlener respecteert jouw beslissingen. Tenzij hij heeft vastgesteld dat je een beslissing niet voldoende overziet.
- De zorgverlener bepaalt ook of jij een beslissing voldoende overziet en dus wilsbekwaam ter zake bent.
- Als de zorgverlener hierover twijfelt kan hij dit laten toetsen door een deskundige.
- De zorgverlener informeert jou als wilsbekwaamheid ter zake bij jou is vastgesteld.
- In onverwachte situaties mag de zorgverlener die zorg geven die onmiddellijk nodig is. Ook zonder jouw toestemming of de toestemming van jouw vertegenwoordiger.





## Wat doet mijn zorgverlener voor mijn vertegenwoordiger?

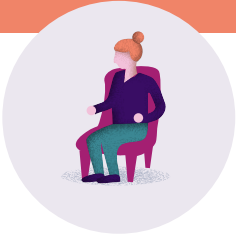
De zorgverlener heeft in ieder geval de volgende taken:

- De zorgverlener bespreekt met jouw vertegenwoordiger hoe ze goed kunnen samenwerken.
- De zorgverlener zorgt dat je vertegenwoordiger alle informatie krijgt die hij nodig heeft om jou goed te vertegenwoordigen.
- Samen maken jij, je vertegenwoordiger en de zorgverlener afspraken over welke informatie gedeeld mag worden.
- De zorgverlener moet de beslissingen van jouw vertegenwoordiger altijd respecteren.  
Tenzij de vertegenwoordiger zich niet gedraagt als goed vertegenwoordiger.
- En als laatste let de zorgverlener goed op of je vertegenwoordiger een goede vertegenwoordiger is.



De vertegenwoordiger heeft de verantwoordelijkheid te zorgen dat hij betrokken is en in gesprek blijft met de cliënt en de zorgverlener. Zo blijft hij op de hoogte van de wensen en behoeften van de cliënt.



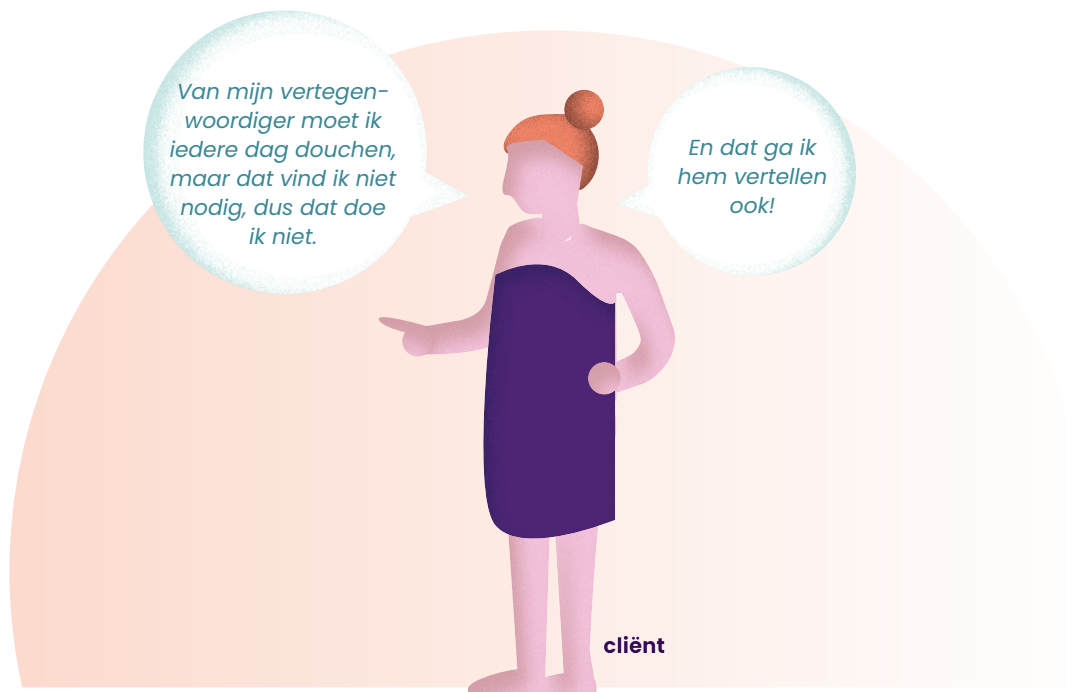


## 5. Wat kan ik doen als ik het er niet mee eens ben?

**Het kan zijn dat je het niet eens bent met je vertegenwoordiger.  
Dat je vertegenwoordiger een beslissing neemt die niet bij  
jouw mening past.**

**Of dat je vindt dat je zelf kan beslissen.**

**En als hij niet naar je wil luisteren of jullie worden het niet eens,  
dan kan je hulp vragen.**



### Wie kan mij dan ondersteunen?

Praat erover als je het niet eens bent met je vertegenwoordiger.

Je kunt om ondersteuning vragen om dit te bespreken of als je wilt klagen.

Ondersteuning van je zorgverlener of iemand anders die jij vertrouwt.

Je kunt ook ondersteuning vragen van een deskundige.

- Elke instelling heeft iemand met wie je een klacht kunt bespreken, een klachtenfunctionaris.

Diegene kan je helpen bij het indienen van je klacht bij een klachtencommissie.

Bij sommige zorginstellingen zijn ook andere deskundigen actief:

- een vertrouwenspersoon zorg,
- een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP),
- een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

Je kunt ook hulp vragen van een cliëntondersteuner (OCO).

Al deze ondersteuning is gratis.



De zorginstelling heeft een klachtenregeling. Hierin staat hoe je een klacht in kan dienen. En wie je daarbij kan ondersteunen.



**Dit is overal net anders geregeld.**  
Kijk wie jou kan ondersteunen als je het er niet mee eens bent of een klacht hebt.

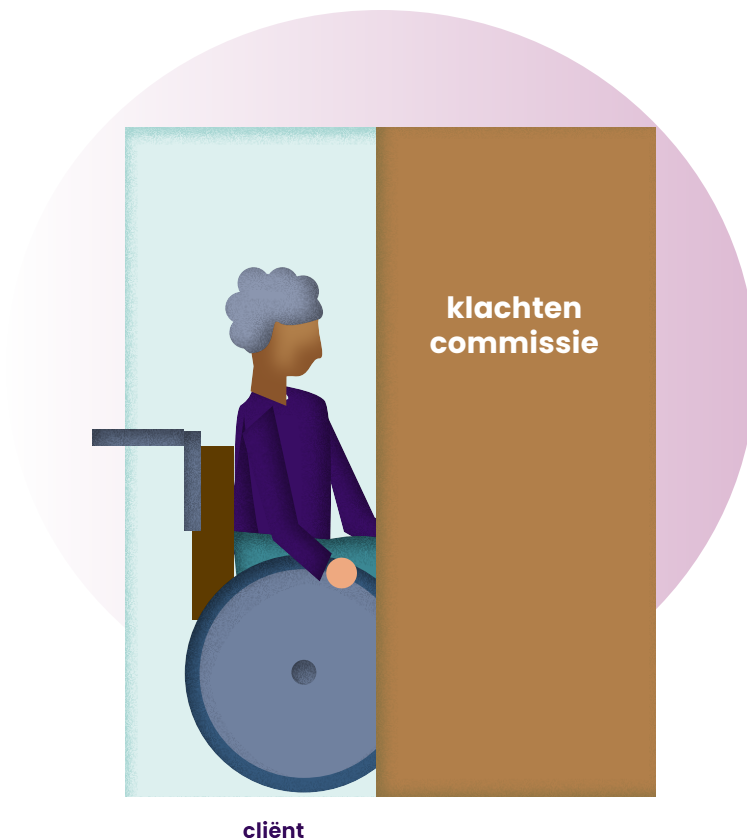
### **Wat is mijn recht op klagen?**

Klagen mag je altijd.

Je hebt om te klagen geen toestemming nodig van je zorgverlener of van je vertegenwoordiger.

Je hebt ook recht op ondersteuning bij het klagen.

Ook je vertegenwoordiger kan een klacht indienen als hij het niet eens is met de zorgverlener.





## 6. Waar vind ik meer informatie?

[Handreiking 'Goede cliëntvertegenwoordiging, informatie over cliëntvertegenwoordiging voor zorgverleners'](#)

[Beslissen over een behandeling en vertegenwoordiging \(patientenfederatie.nl\)](#)  
Informatie voor patiënten

[Wie beslist als je dat zelf niet kunt? \(patientenfederatie.nl\)](#)  
Informatie over vertegenwoordiging en over wilsverklaringen

[Brochure curatele, bewind en mentorschap \(Rijksoverheid.nl\)](#)  
Informatie over door de rechter benoemde vertegenwoordigers

[GoedVertegenwoordigd.nl](#)  
Informatie voor familievertegenwoordigers

[Mentorschap Nederland](#)  
Informatie over vrijwillig mentorschap

[Mantelzorg NL](#)  
Informatie voor mantelzorgers

[Opzoekboek Rechten van cliënten \(raadopmaat.org\)](#)  
Voor cliënten van zorginstellingen in de zorg voor mensen met een beperking

Diverse [filmpjes](#) over wilsbekwaamheid voor cliënten in de zorg voor mensen met een beperking ([raadopmaat.org](#))

[Regelhulp.nl](#)  
Informatie van de rijksoverheid over het regelen van zorg en ondersteuning.

[Notaris.nl](#)  
Informatie over het levenstestament

Op [Steffie.nl](#) vind je een eenvoudige uitleg over onder andere wilsbekwaamheid en klagen





## Colofon

### Totstandkoming

Deze handreiking is gemaakt door Vilans in samenwerking met Raad op Maat. Met dank aan Patiëntenfederatie Nederland, Mentorschap Nederland, Alzheimer Nederland en MantelzorgNL.

### Auteur

Raad op Maat (Loes den Dulk en Laurien Woudhuizen)

### Ontwerp

Taluut

April 2024

### Disclaimer

Vilans streeft er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor. Deze tekst is een samenvatting en biedt algemene informatie. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud. Hoewel de inhoud zorgvuldig is opgesteld, kunnen we niet garanderen dat alles volledig en actueel is/blijft. Raadpleeg voor specifieke situaties of juridische vraagstukken professioneel advies of de relevante bronnen.