

# Klachtenregeling

## Onvrijwillige zorg – Wzd

### WVO Zorg

| <i>Documentstatus</i>                         |               |               |              |               |
|---|---------------|---------------|--------------|---------------|
|   | <i>Status</i> | <i>Auteur</i> | <i>Datum</i> | <i>Versie</i> |
|   | concept 1     | Esther Hanse  | 13-07-2020   | 1             |
| Aangepast na overleg met klachtenfunctionaris | concept 2     |               |              |               |
|   | concept 3     |               | 17-09-2020   |               |
| Laatste aanpassingen na overleg RvB verwerkt  | definitief    |               |              |               |
| Voorgelegd aan CCR:                           |               |               |              |               |
| Evaluatie                                     |               |               |              |               |

## Klachtenregeling onvrijwillige zorg – Wzd 2020

### Onvrijwillige zorg – Wzd

Zorg wordt bij WVO Zorg zoveel mogelijk op vrijwillige basis gegeven. Dat geldt voor alle cliënten. In sommige situaties is de gewone, vrijwillige zorg niet voldoende voor een cliënt en is het nodig om onvrijwillige zorg te verlenen. Er is dan sprake van ernstig gevaar voor de cliënt of voor zijn of haar omgeving. Er wordt eerst altijd naar andere oplossingen gezocht maar als er geen alternatief gevonden kan worden, kan het nodig zijn om zorg te verlenen waar de cliënt niet mee heeft ingestemd. Dit noemt men onvrijwillige zorg. De condities waaronder onvrijwillige zorg gegeven kan worden, zijn vast gelegd in de Wet Zorg en Dwang (Wzd). In het beleidsplan onvrijwillige zorg van WVO Zorg is onder meer opgenomen hoe wordt omgegaan met het toepassen van onvrijwillige zorg en de afbouw van onvrijwillige zorg.

### Klachten onvrijwillige zorg vallen buiten WKKGZ

In de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) staat onder meer hoe de zorgaanbieder met klachten om moet gaan. WVO Zorg heeft een klachtenregeling opgesteld conform de WKKGZ. Klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg vallen niet onder de WKKGZ en kunnen dus niet volgens de algemene klachtenprocedure van WVO Zorg worden afgehandeld. De Wzd schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Er zijn 7 onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend:

1. Oordeel over wilsbekwaamheid cliënt
2. Beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast
3. Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan
4. Besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden
5. Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
6. Besluiten over verlof en ontslag
7. Naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris

Voor klachten over deze 7 punten geldt onderstaande klachtenregeling.

Alle overige klachten vallen onder de “klachtenregeling WKKGZ WVO Zorg”

### Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) of klachtenfunctionaris

De Wet Zorg en Dwang regelt de onvrijwillige zorg voor cliënten die niet meer in staat zijn om hier keuzes in te maken.

Elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt heeft recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon (cvp). De cliëntenvertrouwenspersoon kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cvp ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is niet in dienst van WVO Zorg maar ingesteld door het Zorgkantoor en verbonden aan het LSR

(<https://hetlsr.nl/klachtopvang/diensten/clientenvertrouwenspersoon-wet-zorg-en-dwang/>).

De cliënt die onder de Wet Zorg en Dwang valt (of diens vertegenwoordiger of nabestaande), kan zelf aangeven of hij zich bij wil laten staan door de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd of de klachtenfunctionaris van WVO Zorg. De klachtenfunctionaris kan gevraagd worden om te bemiddelen bij een Wzd klacht om tot een informele oplossing te komen. De cliënt-

vertrouwenspersoon Wzd staat aan de zijde van de cliënt; de klachtenfunctionaris neemt een bemiddelende positie in.

### **Interne klachtopvang en bemiddeling**

De cliënt die onder de Wet Zorg en Dwang valt (of diens vertegenwoordiger of nabestaande) maakt zijn klacht kenbaar bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd of de klachtenfunctionaris WVO Zorg. Zij spelen een bemiddelende rol bij het zoeken naar een oplossing en kunnen, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de afhandeling.

Als een klacht over onvrijwillige zorg niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld met de betrokkenen bij WVO Zorg, kan er een beroep worden gedaan op de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kan hierbij ondersteunen, de klachtenfunctionaris niet.

### **Procedure klacht indienen bij KCOZ**

Het indienen van een klacht bij de KCOZ gaat als volgt:

1. De klacht wordt ingediend bij de zorgorganisatie (Raad van Bestuur)
2. WVO Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ en krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.
3. De KCOZ neemt contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier (<https://www.kcoz.nl/home#panel3>).

### **Bijlage:**

**Klachtenregeling KCOZ:** [file:///H:/ChromeDownloads/Klachtenregeling%20KCOZ%20\(4\).pdf](file:///H:/ChromeDownloads/Klachtenregeling%20KCOZ%20(4).pdf)