



KLACHTENCOMMISSIE CVP WZD

JAARVERSLAG 2023

JAARVERSLAG 2023 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

INHOUD

Inleiding	3
Samenstelling van de klachtencommissie	3
Werkzaamheden 2023	4
Bevindingen	6
Informatie en adressen	6

JAARVERSLAG OVER 2023 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

Inleiding

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet legt vast wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg. De Wzd legt ook vast dat iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg, toegang heeft tot een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

De Stichting Landelijke Faciliteit cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang (LFCVP) is een onafhankelijke stichting die geen enkel ander belang dient dan de toetsing en borging van de kwaliteit van de CVP. De stichting heeft als onderdeel van deze taak een klachtencommissie in het leven geroepen waar personen die een beroep hebben gedaan op de diensten van een CVP kunnen klagen over de CVP of over het (ontbreken van) vertrouwenswerk in het algemeen, de aanbieder van vertrouwenspersonen etc.

De aangesloten aanbieders van vertrouwenswerk in het kader van de Wet zorg en dwang zijn:

- Adviespunt Zorgbelang
- LSR
- Quasir
- Zorgstem

Samenstelling van de klachtencommissie

Alle leden van de klachtencommissie voldoen aan het profiel en hebben een ruime ervaring in en kennis van de zorg en/of van vertrouwenswerk in de zorg. Op de website van de klachtencommissie, <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>, staat van onderstaande personen een korte beschrijving met foto opgenomen.

Gedurende het hele jaar 2023 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- Herman van Ojen, voorzitter
- Karim Hammadi, vicevoorzitter
- Jolanda Spelten, lid
- Jonneke Naber, lid
- Daniëlle Brinkers, lid
- Susanne Gondrie, lid

Thomas Wormgoor is ambtelijk secretaris van de commissie.

Henny Versteeg is als cliëntondersteuner betrokken. Zij zal, indien nodig en gewenst, cliënten helpen hun klacht naar voren te brengen.

Werkzaamheden 2023

Overleggen

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie tweemaal overleg gevoerd. Op 15 mei 2023 vond dit overleg plaats in Bunnik en op 30 oktober 2023 werd digitaal vergaderd. Beide keren was ook (een vertegenwoordiging van) de Landelijke Faciliteit aanwezig in de persoon van Annemarie Timp en Mariska Langermans, beiden bestuurder LFCVP.

Tijdens het overleg van 15 mei is nieuws over de voortgang van de Landelijke Faciliteit gedeeld. Veel is nog onzeker, maar het goede nieuws is dat de CVP-aanbieders én de landelijke inkoop willen dat de LFCVP blijft bestaan. Verder werden praktische afspraken gemaakt over aanpassing van de website (onder andere is besloten het klachtenformulier te verwijderen omdat dit niet goed werkte) en over mogelijke oplossingen van de ICT-problemen met betrekking tot verzenden en ontvangen van mail.

Op 30 oktober liet Mariska Langermans weten dat zij eind 2023 gaat stoppen bij de LFCVP.

Voortgang aanpassen website

Carina Rog (secretariaat LFCVP) en Thomas Wormgoor hebben het aanpassen van de website afgerond. De basis van de aanpassing was het eerder gemaakt document. Thomas Wormgoor heeft nog een aantal extra aanpassingen verzocht, zoals het weglaten van een aparte U-versie van de folder, het weglaten van 'ambtelijk' voor secretaris, het toevoegen van het kwaliteitsdocument. Er volgt nog een laatste tekstuele ronde.

Bezoekersaantallen website

Carina Rog gaat voortaan de maandelijkse bezoekersaantallen doorgeven aan Thomas Wormgoor. Nauwkeurigere informatie dan de totale aantallen views, pagina's en unieke bezoekers zijn niet mogelijk zonder betaald programma.

Klachten en informatievragen

In 2023 kreeg de klachtencommissie drie klachten en twee informatievragen voorgelegd.

1) Klacht 2023/01, telefonisch ingekomen op 18 april 2023

Klager sprak de voicemail in: Ze wilde dat de commissie bij elkaar zou komen om te bespreken dat de klachtencommissie zo moeilijk te bereiken is en klachten niet doorkomen. Ze wilde haar klachten voorleggen op grond van het artikel in het klachtreglement over 'uitzonderingen ter beoordeling aan de voorzitter'. De secretaris heeft telefonisch contact gehad met klager, waarin duidelijk werd dat zij niets te maken heeft met de Wzd of clientvertrouwenswerk in dat kader. De secretaris heeft klager uitleg gegeven over Wzd en duidelijk gemaakt dat deze commissie geen rol kan spelen in haar situatie.

2) Klacht 2023/02, klachtformulier ingekomen op 21 april 2023

Klager is client van Zorgbelang Friesland. De vragen op het klachtformulier zijn als volgt beantwoord:

Wat is er gebeurd?

Dat wat hier niet kan dat mensen in gevaar komen

Met wie heeft u over de klacht gesproken?

Met de secretaris van zorgbelangfriesland ea

Wat wilt u bereiken met het indienen van de klacht?

Dat wat hier niet kan dat mensen in gevaar komen

Welke vragen heeft u aan de CVP?

Om bij wijze van uitzondering vanwege ernstig calamiteiten en ... (einde tekst - TW)

Tijdens het telefonische contact dat de secretaris de volgende dag met klager had bleek dat ook deze klager geen connectie had met de Wzd noch met een CVP Wzd. Zij vond het prettig een luisterend oor te hebben.

3) Klacht 2023/03, per mail ingekomen op 19 december 2023

Klager heeft een klacht over het LSR. Zij heeft een vertrouwenspersoon, maar deze reageert volgens klager niet en komt beloftes niet na. Klager heeft aan de bel getrokken, maar dit heeft, ondanks toezeggingen, volgens klager niet het gewenste resultaat. Klager wil graag een officiële klacht indienen. Zij is bang dat zij zonder zorgaanbieder zal komen te zitten.

De secretaris heeft geprobeerd duidelijkheid te krijgen over de situatie van klager en de context van de klacht. De indruk was dat er ook bij deze klager geen sprake was van zorg die onder de Wzd valt of van een CVP Wzd. De secretaris heeft klager per mail duidelijk gemaakt dat haar klacht om die reden vermoedelijk niet aan het goede adres was gericht. Klager bleef echter aandringen op behandeling van haar klacht. Begin 2024 heeft de secretaris aan de cliëntondersteuner van de commissie gevraagd om contact op te nemen met klager om over en weer meer duidelijkheid te krijgen.

De cliëntondersteuner heeft twee gesprekken met klager gevoerd en een aantal mail- en appcontacten gehad. Na overleg met klager heeft zij contact opgenomen met klachtopvang LSR. Zij concludeert dat klager niet onder de reikwijdte van deze klachtencommissie valt, aangezien zij geen Wzd zorg ontvangt en de vertrouwenspersoon die zij noemt geen CVP Wzd blijkt te zijn. De cliëntondersteuner heeft klager een en ander uitgelegd en haar doorverwezen naar haar eigen advocaat.

4) Informatievraag 2023/01, telefonisch ingekomen op 11 december 2023

Mevrouw sprak in dat zij mentor is van iemand in een Philadelphiahuis. Deze persoon heeft zorg gehad die vermoedelijk onder de Wzd valt en zij heeft hier als mentor op 13 december een gesprek over bij Philadelphia. Zij wilde wat zekerder zijn over de impact van de Wzd om beter beslagen ten ijs te komen. De secretaris heeft haar op 12 december verteld over het vertrouwenswerk en het telefoonnummer van Zorgstem gegeven.

5) Informatievraag 2023/02, telefonisch ingekomen op 27 december 2023

De zus van degene die belde is opgenomen in een verpleeghuis. Het gaat daar volgens haar niet goed met haar. Hoewel de zus zelf getekend heeft voor de RM heeft zij hier nu spijt van. Mevrouw is de wettelijk vertegenwoordiger van haar zus. Zij wist niet van het bestaan van vertrouwenspersonen Wzd. De secretaris heeft haar geïnformeerd en haar de namen gegeven van de vertrouwenspersonen zorgbelang die op de website van het verpleeghuis staan vermeld.

Bevindingen commissie

Ook in 2023 hebben weinig mensen de weg naar de Klachtencommissie CVP Wzd kunnen vinden. Degenen die wel contact zochten als klager (via telefoon, mail resp. klachtenformulier website) waren wel wanhopig op zoek om gehoor te vinden, maar geen van drieën vielen zij onder de Wzd of hadden zij een connectie met een CVP Wzd. Zij waren bij de deze klachtencommissie uitgekomen omdat zij elders geen gehoor vonden of omdat zij de op hun situatie toepasselijke klachtinstantie niet konden vinden. De informatievragen konden goed behandeld worden.

Facilitering commissie

Potentiële klagers en belangstellenden kunnen zich informeren via de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>.

Informatie en adressen

- De klachtencommissie is te bereiken door een brief te sturen naar:
Klachtencommissie CVP Wzd
T.a.v. de secretaris
Postbus 415
1200 AK Hilversum.
- Hiervoor kan ook gebruik worden gemaakt van het klachtformulier op de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>
- De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op: 06 1547 4487
- Het mailadres van de klachtencommissie is: secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl