



Klagen over de Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang? Dat kan.

6 juli 2021 (u-versie)

De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook wel CVP Wzd genoemd.

De CVP Wzd is er om u als cliënt van een zorginstelling te ondersteunen als u vragen of klachten hebt over de zorg die de cliënt krijgt.

Uw vertegenwoordiger kan ook gebruik maken van de CVP Wzd.

Met name over onvrijwillige zorg die de cliënt krijgt.

De CVP Wzd kan u ondersteunen in het bespreken van uw klacht en bij het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie.

De CVP Wzd doet zijn werk zo goed mogelijk.

Maar het kan dat u niet tevreden bent over wat de CVP Wzd voor u doet.

Het kan dat u vindt dat de CVP Wzd u niet goed ondersteund heeft.

Dan kun u klagen over de CVP Wzd.

Welke woorden gebruiken we in deze tekst?

Wet zorg en dwang: de Wet waarin onder andere de functie van CVP Wzd is geregeld.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang: de CVP Wzd: de in de Wet geregelde vertrouwenspersoon.

Cliënt: degene die zorg ontvangt en ondersteuning heeft (gehad) van de CVP Wzd.

Vertegenwoordiger: degene die volgens de Wzd kan optreden als vertegenwoordiger van de cliënt.

CVP-aanbieder: de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is.

Klager: degene die ondersteuning heeft (gehad) van de CVP Wzd en daarover een klacht wil indienen. Dat kan de cliënt zijn of de vertegenwoordiger van de cliënt.

Klachtencommissie CVP Wzd: dat is de klachtencommissie waar u kunt klagen als u vindt dat de CVP Wzd u niet goed ondersteund heeft.

Ambtelijk secretaris klachtencommissie CVP Wzd: dat is degene die alles regelt.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt over de CVP Wzd?

Als u niet tevreden bent over het werk van de CVP Wzd zijn er verschillende mogelijkheden:

Praten met de CVP Wzd

U kunt met de CVP Wzd in gesprek gaan over uw klacht.



Als u dat wilt, kunt u vragen of iemand bij dit gesprek wil bemiddelen.
Samen met de CVP Wzd zoekt u naar een oplossing.

Klagen bij de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is
U kunt de klacht bespreken met de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is.
Samen kijkt u dan hoe de klacht kan worden opgelost.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie CVP Wzd
U kunt uw klacht indienen bij de klachtencommissie CVP Wzd.
De klachtencommissie behandelt dan uw klacht en doet een uitspraak over uw klacht.

Voordat u een klacht indient, kunt u overleggen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris kan meekijken naar uw mogelijkheden om de klacht opgelost te krijgen. Bijvoorbeeld een gesprek met de CVP met behulp van een bemiddelaar.
U beslist uiteindelijk zelf wat u met uw klacht wil doen.

Wat is de klachtencommissie CVP Wzd?

De klachtencommissie CVP Wzd behandelt klachten en doet een uitspraak over de klacht over de CVP Wzd.
De klachtencommissie CVP is onafhankelijk.
Dat betekent dat de commissie niet verbonden is aan de organisaties die de CVP-en in dienst hebben of aan de opleidingen voor CVP Wzd.
De Landelijke Faciliteit CVP Wzd heeft de klachtencommissie opgericht.
De Landelijke Faciliteit CVP Wzd is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de CVP Wzd.
Daarom vindt de Landelijke Faciliteit het belangrijk dat u ook kunt klagen over de CVP Wzd. De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is gratis voor de klager.

Wie kunnen klagen over de CVP Wzd?

Alle cliënten, van alle leeftijden, die onder de Wet zorg en dwang vallen, kunnen ondersteuning krijgen van de CVP Wzd.
Al die cliënten kunnen een klacht indienen over de CVP Wzd.
Ook de vertegenwoordigers van deze cliënten kunnen ondersteuning krijgen van de CVP Wzd. Ook zij kunnen een klacht indienen over de CVP Wzd.



U kunt een klacht indienen over de CVP Wzd als u niet langer dan een jaar geleden ondersteuning hebt ontvangen van de CVP Wzd.

Over wie kunt u klagen bij de klachtencommissie CVP Wzd?

De klachtencommissie CVP Wzd behandelt alleen klachten over de CVP Wet zorg en dwang.

Waarover kunt u klagen?

U kunt klagen als u ontevreden bent over de werkwijze van de CVP Wzd. De CVP Wzd moet werken volgens de gedragsregels uit het Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenpersoon in de Wet zorg en dwang. En de CVP Wzd moet zich houden aan de regels in het privacyreglement van de CVP-aanbieder.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een brief of een mail sturen.

In de brief of mail staat in ieder geval:

- Uw naam en adres.
- De naam van de CVP Wzd over wie geklaagd wordt.
- De naam van de organisatie waar de CVP in dienst is. (dat kan zijn Het LSR, Quasir, Zorgbelang of Zorgstem)
- Uw klacht en waarom u het terecht vindt daarover te klagen.
- De datum van indiening van de klacht.
- Wanneer de klacht heeft plaatsgevonden.
- Wat er is gebeurd.
- Wat u met de klacht wil te bereiken.
- Met wie u over de klacht hebt gesproken.
- Welke vragen u hebt aan de CVP.

De brief of mail met de klacht wordt het klaagschrift genoemd.

Als een brief of mail schrijven voor u lastig is, kunt u ook bellen.

Dan helpt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie met het omschrijven van de klacht.

U stuurt uw mail naar: (emailadres)

U stuurt uw brief naar: (adresgegevens)

U kunt ook bellen met: (telefoonnummer)

Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging en hoort u wat er verder met uw klacht gaat gebeuren.

Wie kan u helpen bij het klagen?

U kunt iemand in uw omgeving vragen te helpen bij het indienen van de klacht. Bijvoorbeeld een familielid, uw vertegenwoordiger, een medewerker van de zorginstelling of een vriend of vriendin.

Het kan zijn dat u wel ondersteuning nodig hebt maar dat er niemand in uw omgeving is die u kan helpen.

De ambtelijk secretaris kan u helpen bij het indienen van de klacht.

Als er niemand is die kan helpen, kunnen cliënten ondersteuning krijgen bij het indienen en tijdens de behandeling van een klacht. Die ondersteuning wordt gegeven door een onafhankelijk ondersteuner.

Als u uw klacht hebt ingediend, kan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie u vertellen over deze mogelijkheid.

De ambtelijk secretaris regelt die ondersteuning als u daarvoor in aanmerking komt. De onafhankelijk ondersteuner helpt u waar nodig. De ondersteuner neemt het werk niet van u over. Hij kan helpen bij alle stappen die nodig zijn als u een klacht indient bij de klachtencommissie. De ondersteuning is kosteloos.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Het kan zijn dat u niet alle informatie goed hebt ingevuld.

U krijgt dan een week de tijd om de informatie aan te vullen.

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie kan daarbij helpen.

Eerst wordt dan gekeken of u met uw klacht op de juiste plek bent.

De klachtencommissie stelt de volgende voorwaarden voordat uw klacht behandeld wordt:

- U bent een cliënt die onder de Wet zorg en dwang valt.
Of u bent vertegenwoordiger van een cliënt die onder de Wet zorg en dwang valt.
- U heeft zelf ondersteuning ontvangen van de CVP Wzd.
- Uw klacht gaat over de werkwijze van de CVP Wzd. Andere klachten horen niet bij de klachtencommissie CVP Wzd.

- De ondersteuning van de CVP Wzd waar uw klacht over gaat, is niet langer dan een jaar geleden afgerond.
- U heeft niet al eerder een klacht ingediend over dezelfde gebeurtenis. (Opnieuw klagen over dezelfde gebeurtenis kan wel als er nieuwe feiten zijn over de klacht.)

Als u niet aan de voorwaarden voldoet wordt uw klacht door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard en gaat de klachtencommissie uw klacht niet behandelen. Dit hoort u binnen 5 werkdagen nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen.

Als de klachtencommissie uw klacht gaat behandelen hebben ze informatie nodig. U moet daarom de klachtencommissie toestemming geven om alle informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht, op te vragen.

En u moet toestemming geven om de informatie over de klacht te delen met de CVP Wzd waarover de klacht gaat en de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is.

Die toestemming is nodig voordat de klacht behandeld kan worden.

Dat doet u met een toestemmingsverklaring die u van de ambtelijk secretaris krijgt.

De klachtencommissie informeert dan de CVP-aanbieder dat u een klacht heeft ingediend.

Wat doet de klachtencommissie om de klacht te behandelen?

U als klager en de CVP Wzd krijgen de gelegenheid om de situatie mondeling of schriftelijk verder toe te lichten.

Dat gebeurt binnen 4 weken nadat u gehoord hebt dat de commissie de klacht gaat behandelen.

De klachtencommissie bestaat uit 3 leden.

De leden kennen de Wet zorg en dwang en de functie van de CVP Wzd goed.

Die leden mogen op geen enkele manier betrokken zijn bij de klacht.

Alleen dan kan de commissie onpartijdig en onafhankelijk naar de klacht kijken.

Als u twijfelt over de onpartijdigheid van een van de leden, kunt u dit aangeven.

De commissie beslist dan over de onpartijdigheid van de leden.

Binnen 6 weken komt er een zitting van de klachtencommissie.

Deze bijeenkomst is met de klachtencommissie, u als klager, de CVP Wzd en de CVP-aanbieder.

Die bijeenkomst is ergens in uw woonplaats of in de regio.



Als u niet samen met de CVP Wzd bij de klachtencommissie wilt komen, kunt u dit gemotiveerd aangeven bij de klachtencommissie. De klachtencommissie zal daar dan rekening mee houden.

De CVP Wzd kan dat ook aangeven.

U als klager en de CVP Wzd kunnen een ondersteuner meenemen naar de zitting. Dat kan iemand zijn uit uw omgeving.

Maar ook de onafhankelijk ondersteuner voor cliënten waarover de ambtelijk secretaris u informatie heeft gegeven.

U moet dat een week voor de zitting doorgeven aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie CVP Wzd.

De CVP Wzd kan ook een ondersteuner meenemen naar de zitting.

De leden van de klachtencommissie Wzd, de ambtelijk secretaris en de ondersteuner hebben geheimhoudingsplicht.

Wanneer doet de klachtencommissie uitspraak over de klacht?

De klachtencommissie doet zo snel mogelijk een uitspraak over de klacht.

Dat is binnen 2 maanden nadat de klacht is ingediend.

Als dat niet lukt binnen 2 maanden hoort u dat zo snel mogelijk.

De klachtencommissie moet in ieder geval binnen 4 maanden nadat ze gestart zijn met de klacht, een uitspraak doen.

Wat staat er in de uitspraak?

In de uitspraak staat of de klacht terecht is. Dat wordt de gegrondheid van de klacht genoemd. De klachtencommissie legt uit hoe ze tot dat oordeel is gekomen.

Naar wie gaat de uitspraak?

De uitspraak wordt opgestuurd naar u als klager, de CVP Wzd en organisatie waar de CVP in dienst is.

De Landelijke Faciliteit CVP ontvangt de uitspraak geanonimiseerd.

De Landelijke Faciliteit CVP zet de geanonimiseerde uitspraak op hun website.



Wat gebeurt er verder met de uitspraak?

De organisatie waar de CVP Wzd in dienst is, reageert op de uitspraak. De organisatie laat zo snel mogelijk weten wat ze met de uitspraak gaan doen. Die reactie gaat naar u als klager, naar de CVP en naar de klachtencommissie. Dat moet zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 4 weken na de uitspraak. Als dat niet lukt binnen 4 weken moet de organisatie dat uitleggen aan de betrokkenen. De organisatie krijgt dan nog een keer 4 weken te tijd om te reageren.