



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

6 juli 2021

De cliëntenvertrouwenspersoon wordt ook wel CVP Wzd genoemd.
De CVP is er om jou te ondersteunen als je vragen of klachten hebt.
Vragen of klachten over de zorg die je krijgt.
Als je zorg krijgt die je niet wilt. Als je onvrijwillige zorg krijgt.
De CVP Wzd doet zijn werk zo goed mogelijk.
Maar het kan dat jij niet tevreden bent over wat de CVP Wzd voor jou doet.
Het kan dat jij vindt dat de CVP Wzd jou niet goed ondersteund heeft.
Dan kun je 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 Wet kan optreden als de vertegenwoordiger van de client.

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 je kunt klagen als je vindt dat de CVP Wzd jou niet goed ondersteund heeft.

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

Wat kun je doen als je een klacht hebt over de CVP Wzd?

Wat kun je doen als je niet tevreden bent over de CVP Wzd?

Als je klachten hebt over de ondersteuning van de CVP Wzd?

Dan zijn er verschillende mogelijkheden:

Praten met de CVP Wzd

Je kunt met de CVP Wzd gaan praten.

Je kunt vragen of iemand jullie wil helpen bij dat gesprek. Dat noem je bemiddelen.

Je praat samen met de CVP Wzd over wat je niet goed vindt gegaan en zoekt samen naar een oplossing.

Klagen bij de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is



Je kunt de klacht bespreken met de organisatie waar de CVP Wzd in dienst is. Samen kijk je dan hoe de klacht kan worden opgelost.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie CVP Wzd

Je kunt je klacht indienen bij de klachtencommissie.
De klachtencommissie doet een uitspraak over je klacht.
De klachtencommissie onderzoekt of je gelijk hebt of niet.

Het kan zijn dat je het lastig vindt om te beslissen wat je met je klacht wil doen. Dan kun je ook bellen naar de klachtencommissie.
De ambtelijk secretaris overlegt dan met jou over je klacht.
Hij kijkt samen met jou wat de klachtencommissie voor jou kan doen.
En welke andere mogelijkheden er zijn om je klacht op te lossen.
Bijvoorbeeld een gesprek met de CVP met behulp van een bemiddelaar.
De CVP-aanbieder kan dit voor je organiseren.
Jij beslist wat je wil doen met de klacht.

Wat is de klachtencommissie CVP Wzd?

De klachtencommissie CVP Wzd behandelt klachten over de CVP Wzd.
De klachtencommissie CVP Wzd doet een uitspraak over de klacht.
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 je ook kunt klagen over de CVP Wzd. Als jij vindt dat de CVP Wzd jou niet goed heeft ondersteund.
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.

Je kunt een klacht indienen over de CVP Wzd als je ondersteuning hebt ontvangen van de CVP Wzd.

De ondersteuning is gegeven in het afgelopen jaar. Niet langer geleden.

Over wie kun je klagen bij de klachtencommissie CVP Wzd?

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

Waarover kun je klagen?

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

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt een brief of een mail sturen.

In de brief of mail staat in ieder geval:

- Jouw 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)
- Jouw klacht en waarom je het terecht vindt daarover te klagen.
- De datum van indiening van de klacht.
- Wanneer de klacht heeft plaatsgevonden.
- Wat er is gebeurd.
- Wat je met de klacht wil te bereiken.
- Met wie je over de klacht hebt gesproken.
- Welke vragen je hebt aan de CVP.

De brief of mail met jouw klacht noem je het klaagschrift.

Als dat voor jou lastig is, kun je ook bellen.

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

Je stuurt je mail naar: (emailadres)

Je stuurt je brief naar: (adresgegevens)

Je kunt ook bellen met: (telefoonnummer)

Binnen 5 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging. Dat betekent dat de klachtencommissie je klacht heeft ontvangen.

Je hoort dan ook wat er verder met je klacht gaat gebeuren.

Wie kan je helpen bij het klagen?

Je kunt iemand in je omgeving vragen je te helpen bij het klagen.

Bijvoorbeeld een familielid, je vertegenwoordiger, een medewerker van de zorginstelling of een vriend of vriendin.

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

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

Als er niemand is die kan helpen kun je als cliënt ondersteuning krijgen van een onafhankelijk ondersteuner.

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

De ambtelijk secretaris regelt die ondersteuning als je daarvoor in aanmerking komt.

De onafhankelijk ondersteuner helpt je waar nodig.

Hij kan helpen bij alle stappen die nodig zijn als je een klacht indient bij de klachtencommissie.

De ondersteuner neemt het werk niet van je over.

Je hoeft niet te betalen voor die ondersteuning.

Wat gebeurt er met je klacht?

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

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

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie kan je daarbij helpen.

Eerst wordt dan gekeken of jij met jouw klacht op de juiste plek bent.

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

- De Wet zorg en dwang is van toepassing op jou als cliënt of je bent vertegenwoordiger van een cliënt die onder de Wet zorg en dwang valt.
- Je 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 je klacht over gaat, is niet langer dan een jaar geleden afgerond.
- Je hebt niet al eerder een klacht ingediend over hetzelfde gebeurtenis. (Opnieuw klagen over hetzelfde gebeurtenis kan wel als er nieuwe feiten zijn over de klacht.)



Als je niet aan de voorwaarden voldoet gaat de klachtencommissie je klacht niet behandelen. Dat heet dat je in je klacht niet ontvankelijk wordt verklaard.

Binnen 5 werkdagen nadat je de ontvangstbevestiging hebt gehad, hoor je of de klachtencommissie je klacht gaat behandelen.

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

En je 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 doe je met een toestemmingsverklaring. Die krijg je van de ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie informeert dan de CVP-aanbieder dat je een klacht hebt ingediend.

Wat doet de klachtencommissie om de klacht te behandelen?

Jij als klager en de CVP Wzd krijgen de gelegenheid om de situatie verder uit te leggen.

Dat kan mondeling of schriftelijk, binnen 4 weken nadat je 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.

Ze begrijpen de situatie van de cliënt.

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 je twijfelt over de onpartijdigheid van een van de leden, kun je 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, jij als klager, de CVP Wzd en de CVP-aanbieder.

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

Als je niet samen met de CVP Wzd bij de klachtencommissie wilt komen, kun je dit aangeven. Je legt daarbij uit waarom je dat niet wilt.

De klachtencommissie zal daar dan rekening mee houden.



De CVP Wzd kan dat ook aangeven.

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

Maar ook de onafhankelijk ondersteuner zijn waarover de ambtelijk secretaris je informatie heeft gegeven.

Je 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.

Ze mogen niet verder vertellen wat ze horen over jou, de CVP en jouw klacht.

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 hoor je 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 jou als klager, de CVP Wzd en organisatie waar de CVP in dienst is.

De Landelijke Faciliteit CVP ontvangt de uitspraak geanonimiseerd.

Dat betekent dat in de uitspraak geen persoonlijke gegevens van jou en de CVP Wzd staan.

De Landelijke Faciliteit CVP zet de uitspraak op hun website.

Jouw persoonlijke gegevens staan daar dus niet in.



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 jou 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.