

Wet zorg en dwang; achtergrondinformatie en procedure bij klachten

Wzd; eigen klachtenregeling

Sinds de Wet zorg en dwang van kracht is geworden, is ook het klachtrecht van de wet Bopz komen te vervallen. De klachtencommissie van Cello behandelt in voorkomende gevallen ook Bopz-klachten.

Een klacht heeft impact

Hoewel Cello een klacht als 'waardevol' en 'een gratis advies' beschouwt, wordt dat in werkelijkheid door betrokkenen meestal niet zo ervaren.

Een klacht indienen is dan ook geen makkelijke stap; voor een klager betekent het vaak het laatste redmiddel om een signaal af te geven dat er iets niet naar behoren is gegaan en er onvrede is. Voor de aangeklaagde betekent het ook dat er iets niet goed of naar tevredenheid is gegaan. Op het moment dat er een klacht wordt ingediend, is er iets aan de hand. Voor zowel de klager als aangeklaagde heeft dat behoorlijk wat impact omdat men er samen niet uit is gekomen en een klacht indienen lijkt dan meestal een laatste stap voor iemand om zijn gelijk te halen. Meestal vinden klager en aangeklaagde allebei dat ze in hun recht staan.

Externe klachtencommissie

Klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) mogen niet worden beoordeeld door de eigen klachtencommissie van Cello, maar moeten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Cello is hiervoor aangesloten bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Zie [Website](#).

Cello wil de (cliënt)vertegenwoordiger niet belasten met de afweging of de klacht te maken heeft met de Wkkgz (de reguliere) klachtenregeling, de Wet zorg en dwang of de Jeugdwet. We vinden dat het indienen van een klacht zo laagdrempelig mogelijk moet zijn.

Daarom kun je bij Cello klachten op één en dezelfde manier indienen, namelijk bij het secretariaat klachtencommissie Cello. Zij nemen de klacht in ontvangst en kijken op welke grond de klacht behandeld moet worden. Overigens wordt meestal geprobeerd om niet direct aan een formele behandeling van de klacht te beginnen. Het is altijd beter om te proberen de klager en de beklagde (nogmaals) met elkaar in gesprek te laten gaan! Als klager dit niet wil, zal de secretaris, als het (mogelijk) een Wzd-klacht is, ervoor zorgen dat de klacht bij de (KCOZ) terecht komt, nadat de bestuurder hierover is geïnformeerd.

De KCOZ

Zoals gezegd worden klachten op grond van de Wzd behandeld door de KCOZ. Deze commissie bestaat uit representatieve organisaties van zorgaanbieders en van cliënten. Als een klager een schorsingsverzoek heeft ingediend tegen een nog lopende toepassing van de onvrijwillige zorg, kan de KCOZ deze schorsen (zie KCOZ regeling artikel 8).

Deze externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan aan de klager een schadevergoeding toekennen en/ of de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigen (zie verder "Wat betekent een uitspraak en hoe kun je na een uitspraak weer verder?").

Na de uitspraak kán de klacht vervolgens, zowel door de klager als door Cello en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. De rechter kijkt naar de feiten en de omstandigheden en doet hierover uitspraak. Vervolgens kan men tegen een uitspraak van de rechtbank over deze klachten in cassatie gaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht. De Hoge Raad toetst of de procesregels goed zijn uitgelegd en toegepast en kijkt of een uitspraak voldoende is onderbouwd. De Hoge Raad gaat de zaak daarbij niet inhoudelijk overdoen en kijkt dus niet opnieuw naar de feiten en omstandigheden. De rechtbank doet dat wel. Dit zijn uitzonderlijke stappen en is casus-afhankelijk of daar gebruik van wordt gemaakt.

Wat zijn Wzd-klachten?

Op welke besluiten en verplichtingen is deze klachtenregeling van toepassing?

Artikel 55 Wzd geeft precies aan op welke **besluiten** een klacht kan worden ingediend:

- Besluit over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
- Besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- Uitvoering van onvrijwillige zorg;
- Een besluit om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- Een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- Een besluit over verlof of ontslag;
- Een besluit van de Wzd-functionaris.

Artikel 55 geeft ook aan over welke **nakoming van verplichtingen** een klacht kan worden ingediend:

- De verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Een verplichting van de Wzd-functionaris. (dit betreft dus de taken die de Wzd-functionaris moet doen).

Twee belangrijke functies in de Wzd; zorgverantwoordelijke en Wzd-functionaris

Binnen de Wet zorg en dwang zijn twee nieuwe functies geïntroduceerd: de zorgverantwoordelijke en de Wzd-functionaris.

Zorgverantwoordelijke

De taak van zorgverantwoordelijke wordt bij Cello uitgevoerd door de gedragskundige. De zorgverantwoordelijke heeft een coördinerende rol. Hierbij kunnen taken gedelegeerd worden aan de persoonlijk begeleider. Het opstellen van het zorgplan is er daar een van. Hierin verandert dus niets ten opzichte van de situatie voor de invoering van de Wet zorg en dwang. Welke andere taken gedelegeerd worden aan de persoonlijk begeleider is casus-afhankelijk.

Bij cliënten die ambulante zorg krijgen van Cello, wordt géén onvrijwillige zorg verleend. Dit betreft ook cliënten die alleen Kortverblijfopvang of Dagbesteding bij Cello hebben, en niet ergens anders wonen waar zij een zorgverantwoordelijke hebben. Deze beleidskeuze is gemaakt omdat Cello vanwege de aanvullende eisen, ambulante zorg niet verantwoord aan

kan bieden. Een deel van deze cliënten valt echter wel onder de Wet zorg en dwang. Bij Cello is voor deze cliënten de persoonlijk begeleider ambulante of dagbesteding de zorgverantwoordelijke. Het belangrijkste is dan ook dat de persoonlijk begeleider:

- constateert als het zorgplan niet meer voldoet aan de zorgbehoefte van de cliënt en daardoor ernstig nadeel kan ontstaan
- de gedragskundige raadpleegt als onvrijwillige zorg onvermijdelijk lijkt. In deze situatie wordt bij Cello opgeschaald en de gedragskundige wordt de zorgverantwoordelijke (specifiek tav de onvrijwillige zorg). Op dat moment wordt ook gezamenlijk bekeken of de situatie - thuis, bij de dagbesteding of KVO- (nog) wel geschikt is om passende zorg aan de cliënt te geven.

De taak van de zorgverantwoordelijke is het opstellen, vaststellen, uitvoeren, evalueren en zo nodig periodiek aanpassen van een zorgplan. De zorgverantwoordelijke overlegt met de cliënt en zijn vertegenwoordiger over het zorgplan. Verder richt de zorgverantwoordelijke een dossier (=zorgplan) voor de cliënt in. De zorgverantwoordelijke moet een zorgplan waarin hij onvrijwillige zorg wil opnemen altijd ter beoordeling voorleggen aan de Wzd-functionaris.

De Wzd-functionaris

De taak van Wzd-functionaris wordt bij Cello uitgevoerd door de artsen verstandelijk gehandicapten, GZ-psychologen en Orthopedagoog-Generalisten.

De Wzd-functionaris toetst het zorgplan. De Wzd-functionaris beoordeelt of het zorgplan voldoet aan het uitgangspunt dat onvrijwillige zorg zoveel mogelijk wordt voorkomen en of het zorgplan geschikt is om ernstig nadeel te voorkomen. Is dit volgens de Wzd-functionaris niet het geval, dan moet de zorgverantwoordelijke het zorgplan wijzigen. De Wzd-functionaris toetst niet alleen als de zorgverantwoordelijke opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan noodzakelijk vindt, maar ook bij iedere verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg verleend kan worden.

De rol van de zorgverantwoordelijke bij onvrijwillige zorg in een situatie waarin het zorgplan redelijkerwijs niet kon voorzien

In de boven beschreven situatie is sprake van een zekere ruimte en tijd om de inzet van onvrijwillige zorg te bespreken. Maar....als zich omstandigheden voordoen die redelijkerwijs niet voorzien konden worden bij het opstellen van het zorgplan, kan toch onvrijwillige zorg worden toegepast zonder dat het zorgplan hierin voorziet.

Beoordeling situatie

De zorgverantwoordelijke beoordeelt in een situatie waarin redelijkerwijs niet voorzien kon worden bij het opstellen van het zorgplan, of sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of voor iemand anders. Indien dat het geval is, beoordeelt hij of onvrijwillige zorg geschikt is om het ernstig nadeel te voorkomen en of het doel van onvrijwillige zorgverlening (voorkomen van ernstig nadeel) zwaarder weegt dan het nadeel (zorg verlenen die de cliënt niet wil). Zijn deze beiden het geval en zijn geen minder ingrijpende maatregelen mogelijk om ernstig nadeel te voorkomen, dan kan de zorgverantwoordelijke concluderen dat verlening van onvrijwillige zorg noodzakelijk is. De zorgverantwoordelijke beoordeelt vervolgens of op verantwoorde wijze is

voorzien in toezicht op de onvrijwillige zorgverlening en hij bepaalt gedurende welke periode de onvrijwillige zorg kan worden verleend. In de periode totdat de beoordeling door de Wzd-functionaris plaatsvindt, kan de onvrijwillige zorg worden uitgevoerd. De zorgverantwoordelijke neemt hierover het besluit of dit verantwoord is en legt dit vast in Ons.

Periode

Onvrijwillige zorg op basis van een besluit van de zorgverantwoordelijke mag niet langer worden verleend dan strikt noodzakelijk en nooit langer dan twee weken. Deze beoordeling en de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden verleend legt de zorgverantwoordelijke vast in het zorgplan. Deze periode waarin, buiten het zorgplan om, onvrijwillige zorg wordt verleend kan niet worden verlengd. Als men inschat dat na het verstrijken van die periode nog steeds onvrijwillige zorgverlening nodig is, dan zal het zorgplan tijdig moeten worden aangepast. Alleen op die manier kan onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan worden voortgezet.

Overleg arts

De zorgverantwoordelijke overlegt met de behandelend arts als de onvrijwillige zorg die hij buiten het zorgplan om wil verlenen betrekking heeft op; medisch / therapeutisch handelen, beperking van de bewegingsvrijheid of insluiting.

Informeren Wzd-functionaris

Verder informeert de zorgverantwoordelijke, zo mogelijk vooraf, de Wzd-functionaris over zijn besluit om onvrijwillige zorg buiten het zorgplan om mogelijk te maken.

Informeren cliënt(vertegenwoordiger over onvoorziene en noodsituaties.

De zorgverantwoordelijke informeert, eveneens zo mogelijk vooraf, de cliënt en zijn vertegenwoordiger. Hij informeert hen over het verlenen van onvrijwillige zorg in de periode waarin nog geen zorgplan is opgesteld én in situaties die bij het opstellen van het zorgplan niet konden worden voorzien. Dit informeren hoeft niet als dit kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren (artikel 15, lid 4 Wzd).

Informeren cliënt(vertegenwoordiger over het klachtrecht

De Wzd bepaalt bovendien dat de zorgverantwoordelijke daarbij wijst op de rechten van de cliënt. Concreet: attendeer de cliënt en de vertegenwoordiger op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd en op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

Daarbij kan [verwezen](#) worden naar de cliëntvertrouwenspersonen (CVP's) Zij kunnen ondersteunen en uitleggen wat je daarmee kan bereiken.

Dit informeren is ook van toepassing als op vrijwillige basis buiten het zorgplan om de volgende vormen van zorg worden verleend aan een wilsonbekwame cliënt:

- a. Toediening van vocht, voeding en medicatie, medische controles en andere medische handelingen en therapeutische maatregelen.
- b. Beperking van de bewegingsvrijheid.

c. Insluiting.

Informereren moet ook na het toepassen van onvrijwillige zorg in een noodsituatie of een onvoorziene situatie. Onder onvoorziene noodsituaties verstaan we het inzetten van een vorm van onvrijwillige zorg in situaties waarvoor niets geregeld is in het zorgplan, of omdat er (nog) geen zorgplan is.

Iemand is bijvoorbeeld ineens heel agressief tegen medebewoners, wat nog niet eerder is gebeurd. De begeleider(s) moet(en) dan ingrijpen maar in het zorgplan staan hierover geen afspraken.

In dat geval is er sprake van een onvoorziene situatie. Als onmiddellijk gehandeld moet worden om ernstig nadeel voor de cliënt of iemand anders te voorkomen (noodsituatie), dan kan dat ook zonder dat daaraan een besluit van de zorgverantwoordelijke ten grondslag ligt. Dit is overigens niet in de Wzd geregeld, maar volgt uit het algemene principe 'Nood breekt wet'. In beide situaties (nood en onvoorzien) moet de cliënt(vertegenwoordiger) geïnformeerd worden over de situatie die zich heeft voorgedaan en moet gewezen worden op het recht van ondersteuning door een externe cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Tevens moet benoemd worden dat men een klacht mag indienen over het voornemen om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen of over de daadwerkelijke toepassing. Cliënt(vertegenwoordigers) hebben te allen tijde het recht een CVP te benaderen.

Hoe komt een klacht bij de KCOZ?

Klachten kunnen niet rechtstreeks door de klager bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij Cello. Een schriftelijke klacht over het voornemen om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen of de daadwerkelijke toepassing van onvrijwillige zorg (binnen of buiten het zorgplan) kan alleen bij de KCOZ ingediend worden via de klachtencommissie en/of Raad van Bestuur van Cello.

Voor de klager is het dan ook het makkelijkst om zich met een klacht te richten tot de klachtencommissie cliënten Cello:

Klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl

Of te bellen naar 013 - 594 21 70

De secretaris van de klachtencommissie beoordeelt (bij twijfel in samenspraak met de voorzitter van de klachtencommissie) of het een Wzd-klacht is.

Indien de klacht een Wzd-klacht is informeert de secretaris hierover de Raad van Bestuur.

Daarna neemt de secretaris van de klachtencommissie Cello contact op met het secretariaat van de KCOZ om door te geven dat Cello een klacht wil indienen. De secretaris informeert alvast de betrokken medewerkers dat er een klacht bij Cello is ingediend en aangemeld wordt bij de KCOZ. Het is afhankelijk van de klacht wie geïnformeerd worden, maar doorgaans zijn dat; de zorgverantwoordelijke, de betrokken arts, evt. een specifieke medewerker waartegen de klacht zich richt en diens leidinggevende, de Wzd-functionaris en de bedrijfsjurist. Ook de betrokken MZD en sectormanager worden geïnformeerd.

De secretaris van de klachtencommissie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Klachtontvangst Cello

De secretaris van de klachtencommissie Cello stuurt de klager een ontvangstbevestiging, waarin tevens staat dat de klacht doorgestuurd is naar de KCOZ, en wijst klager op het recht van ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon (CVP).

Klachtontvangst KCOZ

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarvoor is het belangrijk dat contactgegevens in de klachtbrief staan. 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.

Verweerschrift Cello en hoorzitting

Betrokken medewerkers krijgen van de secretaris klachtencommissie Cello een afschrift van de klacht en tevens het verzoek om alvast een verweerschrift te schrijven. Dat is een reactie op de klacht. De bedrijfsjurist heeft hierin ervaring en kan hen bijstaan en ondersteuning bieden door het meelesen en/of opstellen van een verweerschrift.

Na het indienen van het verweerschrift gaan de leden van de KCOZ die deelnemen aan de hoorzitting, het verweerschrift bestuderen. Het verweerschrift dient samen met de ingediende klacht als belangrijke basis voor het gesprek tijdens de hoorzitting. De hoorzitting zal in beginsel digitaal plaatsvinden.

Zowel klager als aangeklaagde mag zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan. Vooraf wordt kenbaar gemaakt (middels het portaal KCOZ) of daar gebruik van wordt gemaakt, en wie de eventuele ondersteuning biedt.

De ervaring leert, dat bij een hoorzitting de nadruk meer ligt op inhoud, dan op het juridische. Medewerkers krijgen dus altijd ondersteuning middels het meelesen en/of opstellen van een verweerschrift, maar tegelijkertijd willen we proberen om juridisering van klachten te voorkomen.

Een klacht die is ingediend bij de klachtencommissie is juist bedoeld om niet onnodig te juridiseren. Het is juist een informele manier van geschillenbeslechting.

Het is afhankelijk van de klacht en tegen wie deze zich richt, wie de informatie voor het verweerschrift aanlevert. Vanuit hun rol in de Wzd, zijn de hoofdrolspelers doorgaans de zorgverantwoordelijke en de Wzd-functionaris.

Contact Cello en KCOZ

De KCOZ verstrekt slechts één account aan de klagende partij om in te loggen en één aan de aangeklaagde partij om in te loggen. Diegene krijgt inloggegevens en is tevens contactpersoon voor de KCOZ. Doorgaans is dat de secretaris van de klachtencommissie. Indien er geen contactgegevens zijn (zoals e-mailadres), vraagt de KCOZ aan deze persoon ook de contactgegevens van de klagende partij, zodat de KCOZ ook aan klager een account toe kan kennen.

Alle informatie van klager en aangeklaagde wordt via het portaal van de KCOZ gecommuniceerd. Denk hierbij aan; verzoek van de KCOZ om een verweerschrift te schrijven, al dan niet met specifieke vragen, het verweerschrift, de uitnodiging voor de hoorzitting, de samenstelling van de zittingscommissie, evt. reactie van klagers. Ook de schriftelijke uitspraak wordt via het portaal kenbaar gemaakt. De contactpersoon zorgt dat alle informatie aan aangeklaagden wordt verstrekt.

Alle informatie die via het portaal wordt gedeeld, is zichtbaar voor zowel de klager als aangeklaagde (de contactpersoon van Cello). Zodoende beschikken beide partijen tegelijkertijd over dezelfde informatie.

Klachtbehandeling KCOZ

De klachtenprocedure gaat heel erg snel; vanaf het moment dat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend, gaat de tijd lopen. Er zijn twee verschillende termijnen;

- De KCOZ beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft. Dit is bijvoorbeeld het geval als afgesproken is dat een cliënt ingesloten mag worden bij bepaald gedrag. Dat betekent dat er doorgaans binnen (uiterlijk) een week, een verweerschrift moet worden ingediend.

- De KCOZ beslist binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft. Bijvoorbeeld bij een noodsituatie, die eenmalig is geweest waarbij onvrijwillige zorg is toegepast, direct daarna gestopt en niet meer toegepast wordt. Ook hier geldt dat doorgaans het verzoek van de KCOZ komt, om binnen een week te reageren en het verweerschrift bij de KCOZ moet zijn ingediend. Binnen vier weken moet er immers een hoorzitting zijn geweest en een uitspraak geschreven.

Wat betekent een uitspraak en hoe kun je na een zitting en een uitspraak weer verder?

Belangrijke noot hier is, dat het onmogelijk is om een gedetailleerd proces vorm te geven voor het omgaan met klachten en het traject erna. Het is vaak maatwerk en het is afhankelijk van de omstandigheden welke keuzes hierin worden gemaakt.

Een voorbeeld van een mogelijke werkwijze wordt hieronder beschreven.

Hoe kun je als gedragskundige/ zorgverantwoordelijke weer de regie pakken?

En hoe kunnen cliënt(vertegenwoordigers) weten wat een uitspraak voor hen betekent en weer verder?

Dat is afhankelijk van de casus en het verloop, en er is geen eenduidige manier. Als niet duidelijk is wat de uitslag voor de praktijk betekent, zou je daar iemand voor kunnen benaderen.

In het geval er een CVP betrokken is bij de klacht en cliëntvertegenwoordiger ondersteunt, kan deze een rol spelen. Als zorgverantwoordelijke kun je zelf een afspraak maken met de CVP en vragen of er in een gezamenlijk gesprek kort toegelicht kan worden wat de uitspraak betekent. Het is raadzaam om vooraf al een afspraak te plannen; je weet al wanneer de uitspraak te verwachten is. In dat geval is het ook niet meer zo beladen dan om het alsnog te plannen.

Vervolgens kun je als zorgverantwoordelijke daar het stokje weer overnemen en met cliënt(vertegenwoordigers) onderzoeken hoe je weer samen verder kunt. Het is casusafhankelijk wie erbij het gesprek betrokken wordt. Dat is afhankelijk van de aard van de klacht, maar ook tegen wie de klacht zich heeft gericht.

Indien het een onvoorziene noodsituatie is geweest, dan is de inzet om een dergelijke situatie zoveel mogelijk preventief te werken om een herhaling zoveel als mogelijk te voorkomen. Is het (structurele) onvrijwillige zorg, dan geldt de bepaling in het kader hieronder:

KCOZ klachtenregeling, Artikel 13, lid 6

Indien de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

Zie verder; Klachtenregeling KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)