

# 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 behandelde 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](#).

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders over onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd). Een cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd) een klacht indienen bij de commissie. Zowel klager als degene tegen wiens beslissing de klacht is gericht, kunnen zich tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon van hun keuze. Voor klager kan dat bijvoorbeeld een [cliëntenvertrouwenspersoon Wzd](#) zijn.

## De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (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 reglement](#) 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 ambulant 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 GZ-psychologen en Orthopedagoog-Generalisten en een externe arts VG.

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.

### Informereren 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.

### Informereren 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).

### Informereren 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 Wzd](#). 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 worden rechtstreeks door de klager [bij de KCOZ](#) ingediend.

### **Hoe werkt de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg?**

Zie hiervoor de [brochure van de KCOZ](#).

### **Reglement KCOZ**

[Klik hier](#) voor het reglement van de KCOZ.