

Waar terecht met een klacht in geval van zorg met dwang?

Geplaatst op 29 november 2021



Het uitgangspunt in de Wet zorg en dwang is dat mensen **geen** zorg krijgen die zij niet willen. Alleen als het **écht** nodig is mag onvrijwillige zorg worden gegeven. Waar kunnen mensen terecht als zij een klacht hebben over zorg die gegeven werd terwijl zij dat niet wilden? In dit bericht geven we daarover meer informatie.

Cliëntenraden zijn er niet voor de behandeling van individuele klachten. Mensen kunnen daarvoor terecht bij de klachtenfunctionaris binnen de zorginstelling of in bepaalde gevallen bij een speciale (landelijke) klachtencommissie. Wel is het goed om als cliëntenraad te weten waar mensen terecht kunnen met een klacht. Ook is het goed om na te gaan op welke manier de zorgorganisatie informatie verstrekt over de mogelijkheden om klachten in te dienen – ook in situaties van onvrijwillige zorg. En of deze informatie toereikend is. Waar nodig kan de cliëntenraad adviseren om verbeteringen door te voeren in de informatie voor mensen die zorg ontvangen, waar zij terecht kunnen in geval van een klacht.

Landelijke klachtencommissies

De Wet zorg en dwang bepaalt dat klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd, moeten worden behandeld door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve cliëntenorganisaties. De Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is zo'n klachtencommissie.

Mensen die te maken krijgen met zorg die zij niet willen, kunnen advies en bijstand krijgen van een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wet zorg en dwang. Sinds kort is er ook een speciale klachtencommissie voor mensen die onvrede hebben over de manier waarop zij zijn bijgestaan door de cliëntenvertrouwenspersoon.

> Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Speciaal voor situaties waar mensen te maken kregen met zorg met dwang is er een onafhankelijke landelijke klachtencommissie: dit is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze commissie werd onder andere ingesteld door LOC. Deze KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. Zorgorganisaties uit de ouderenzorg, thuiszorg en gehandicaptenzorg kunnen ervoor kiezen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld. De KCOZ behandelt alleen Wzd-klachten die betrekking hebben op zorgorganisaties die de KCOZ met deze taak hebben belast.

Zorgorganisaties uit de ouderenzorg, thuiszorg en gehandicaptenzorg kunnen ervoor kiezen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld. Zij kunnen echter ook voor een andere klachtencommissie kiezen. Welke keuze een zorgorganisatie heeft gemaakt, blijkt uit de klachtenregeling van de zorgorganisatie. Meer informatie over de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg vind je hier: <https://www.kcoz.nl/home>

> Klachtencommissie cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) is er om cliënten en vertegenwoordigers die te maken krijgen met onvrijwillige zorg, advies en bijstand te geven. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is deskundig, geschoold en werkt vanuit de gedragsregels die in het kwaliteitskader zijn opgenomen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt of vertegenwoordiger een klacht heeft over de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Dan kan deze een klacht indienen bij de landelijke, onafhankelijke klachtencommissie. Deze zelfstandige klachtencommissie cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is opgericht door de Landelijke Faciliteit en draagt bij aan de kwaliteit en professionaliteit van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

Meer informatie over de klachtenregeling en de werkwijze van de klachtencommissie cliëntenvertrouwenspersoon Wzd vind je op de website: www.klachtencommissie-cvp-wzd.nl. Een klachtenformulier, stroomdiagram over het indienen van een klacht en meer informatie over de leden van de klachtencommissie vind je ook op deze website.

Aan de slag met zorg met dwang

Zorg met dwang is een ontzettend belangrijk thema. Nemen we vrijheid echt als vertrekpunt, en wat is vrijheid dan? Voor de een betekent vrijheid iets anders dan hoe de ander daaraan invulling geeft. Hoe snel sluipen er gewoontes of zelfs 'huisregels' in de dagelijkse gang van zaken, terwijl deze feitelijk de vrijheden van mensen beperken?

- [Bekijk de informatie van LOC voor cliëntenraden over de Wet zorg en dwang](#)
- Binnen de beweging Radicale vernieuwing zorg – die LOC ondersteunt – start binnenkort het actieteam: “[Ruimte voor dementie](#)” om de deuren in verpleeghuizen weer te openen.

- Afgelopen zomer publiceerden we een [serie mini-documentaires](#) over hoe we levensgeluk voorop kunnen zetten in dilemma's rondom vrijheid en veiligheid, en in de uitvoering van de Wet zorg en dwang.
 - Tijdens de Week van de Radicale vernieuwing werd dit jaar uitgebreid aandacht besteed aan de [pilot Vrijheid, veiligheid en levensgeluk](#).
 - Doe mee aan deze [online bijeenkomst over InContactStaan met de achterban over leven in vrijheid](#)
 - Lees ook [het verhaal van José Bliekendaal](#) die tijdens de lockdown vorig jaar introk in het verpleeghuis bij haar moeder, en ook daar haar cliëntenraadswork voortzette
-

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#), [Klachten en geschillen](#)