

Klachtenregeling Wet zorg en dwang

Een cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger heeft het recht om een klacht in te dienen over de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, of door de cliëntvertegenwoordiger. Zij kunnen zich hierbij laten bijstaan door de Wzd-cliëntvertrouwenspersoon. Zaken waarover de cliënt binnen het klachtrecht van de Wzd een klacht kan indienen, zijn:

- de beslissing, dat de cliënt wilsonbekwaam is
- de beslissing over een behandeling / het toepassen van onvrijwillige zorg

Recht op een Wzd-cliëntvertrouwenspersoon voor zaken rondom onvrijwillige zorg

Een cliënt heeft recht op ondersteuning door een cliëntvertrouwenspersoon bij vragen, problemen en klachten die met onvrijwillige zorg te maken hebben. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon denkt mee en staat de cliënt bij. De cliëntvertrouwenspersoon kan op verschillende momenten in de zorg- en dienstverlening ondersteunen:

- bij de verschillende stappen van het stappenplan
- bij het toepassen van onvrijwillige zorg
- bij een onvrijwillige opname

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Zorgbelang Brabant-Zeeland:

Zorgbelang Brabant-Zeeland
Telefoon: 088 - 9294099
E-mail: cvp@zorgbelang-brabant.nl

Klachtrecht Wzd

De Wet zorg en dwang heeft ook een eigen klachtenregeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname. De cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande kunnen met klachten terecht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntvertrouwenspersoon kan hierbij ondersteuning bieden.

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd.

Deze klachtenregeling is onder meer van toepassing op klachten over:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt
- een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om
- een beslissing over verlof of ontslag
- een beslissing van een functionaris Wet zorg en dwang

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. 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.

Een zorgorganisatie die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

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. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Meer informatie op de website van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: www.kcoz.nl