

KLACHTENCOMMISSIE CVP WZD

JAARVERSLAG 2024

JAARVERSLAG 2024 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

INHOUD

Inleiding	3
Samenstelling van de klachtencommissie	3
Werkzaamheden 2024	4
Bevindingen	6
Informatie en adressen	6

JAARVERSLAG OVER 2024

KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

Inleiding

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. In deze wet staat wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg. De Wzd bepaalt ook dat iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg, toegang heeft tot een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

De Stichting Landelijke Faciliteit cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang (LF) is een onafhankelijke stichting die met name als doel heeft de toetsing en borging van de kwaliteit van de CVP Wzd. De stichting heeft als onderdeel van deze taak een klachtencommissie in het leven geroepen waar personen die een beroep hebben gedaan op de diensten van een CVP kunnen klagen over de CVP of over het (ontbreken van) vertrouwenswerk in het algemeen, de aanbieder van vertrouwenspersonen, etc.

De aangesloten aanbieders van vertrouwenswerk in het kader van de Wet zorg en dwang zijn:

- Adviespunt Zorgbelang
- LSR
- Quasir
- Zorgstem

Eind 2024 heeft de LFCVP haar werkzaamheden beëindigd. Een onderdeel daarvan was de overdracht van de klachtencommissie aan de kersverse 'Alliantie Stemgever' waarin de hierboven genoemde aanbieders van vertrouwenswerk in het kader van de Wzd hun krachten hebben gebundeld.

De klachtencommissie kan en zal hierdoor haar werkzaamheden in 2025 voortzetten, ondanks de opheffing van de LF. De leden en ondersteuners van de klachtencommissie danken Annemarie Timp, Mariska Langermans en Carina Rog van de LF voor de professionele en plezierige samenwerking.

Samenstelling van de klachtencommissie

Alle leden van de klachtencommissie voldoen aan het profiel en hebben een ruime ervaring in en kennis van de zorg en/of van vertrouwenswerk in de zorg. Op de website van de klachtencommissie, <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>, staat van onderstaande personen een korte beschrijving met foto opgenomen.

Gedurende het hele jaar 2024 was de samenstelling en ondersteuning van de commissie als volgt:

- Herman van Ojen, voorzitter
- Karim Hammadi, vicevoorzitter (gestopt per 31 januari 2024)
- Jolanda Spelten, lid
- Jonneke Naber, lid (gestopt per 31 december 2024)
- Daniëlle Brinkers, lid
- Susanne Gondrie, lid
- + Thomas Wormgoor is ambtelijk secretaris van de commissie.

- + Henny Versteeg wordt, indien gewenst, als cliëntondersteuner betrokken bij de behandeling van klachten.

Werkzaamheden 2024

Overleggen

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie tweemaal overleg gevoerd. Op 13 mei 2024 vond dit overleg plaats in Bunnik en op 28 oktober 2024 werd digitaal vergaderd. Beide keren was ook (een vertegenwoordiging van) de Landelijke Faciliteit aanwezig, te weten Annemarie Timp, bestuurder en Carina Rog, secretaris.

Tijdens het overleg van 13 mei is nieuws over de Landelijke Faciliteit gedeeld. Zeker was dat de Landelijke Faciliteit eind 2024 zou ophouden te bestaan. In welke vorm de functie die de LF vervult zal worden gecontinueerd is dan nog niet duidelijk. Dit geldt dan ook voor de klachtbehandeling. Met het oog hierop heeft de commissie besloten in de huidige samenstelling door te gaan tot eind van het jaar.

Tussen dit overleg en het geplande overleg van 28 oktober wordt duidelijk dat de vier aanbieders van CVP-en Wzd voornemens zijn tezamen op te trekken in een nieuw op te richten alliantie. Zij zijn ook van plan klachtbehandeling door een klachtencommissie daarbinnen gezamenlijk te organiseren en hebben te kennen gegeven bij voorkeur door te gaan met de huidige Klachtencommissie CVP Wzd. Daarbij kan het huidige reglement (met de noodzakelijke aanpassingen) worden overgenomen. Ook de website van de commissie wil men aanpassen en overnemen. Noch de Landelijke Faciliteit, noch de klachtencommissie hebben hier bezwaar tegen. Namens deze alliantie zal Quasir de portefeuille klachtbehandeling gaan beheren. Op 16 juli 2024 vindt er een eerste overleg plaats tussen de LF, Quasir en de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie.

Op 28 oktober is bekend dat de naam waaronder de nieuwe alliantie naar buiten zal treden Alliantie Stemgever is. Het overleg van 28 oktober wordt gebruikt om afscheid te nemen van de mensen van de Landelijke Faciliteit. De leden, voorzitter, cliëntondersteuner en secretaris van de klachtencommissie praten elkaar bij en maken de afspraak in elk geval het jaar 2025 gezamenlijk invulling te blijven geven aan de commissie. Tijdens overleggen op 29 november en 2 december 2024 zijn vervolgens afspraken gemaakt over de manier waarop de klachtencommissie over zal gaan van de LF naar de Alliantie Stemgever.

Aanpassen reglement en website

De voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie hebben in de laatste weken van 2024 goed samen kunnen werken met Quasir, dat namens de Alliantie als portefeuillehouder voor de klachtencommissie fungeert, om de nodige aanpassingen van reglement en website te realiseren. Vanuit Quasir zijn nieuwe aanstellingsbrieven opgesteld voor voorzitter en leden van de commissie, alsmede een nieuw contract met de secretaris.

Contacten in 2024: Meldingen en informatievragen

In 2024 zijn aan de klachtencommissie vier meldingen/informatievragen voorgelegd.

1) *Melding 2024/01, telefonisch ingekomen op 15 januari 2024*

Klager verblijft al langere tijd vrijwillig in een instelling. Zij wil nu zelfstandig wonen, maar dat wordt haar onmogelijk gemaakt, vertelt zij. Bij doorvragen blijkt dat mevrouw niet op zoek is naar een vertrouwenspersoon en daar ook geen contact mee heeft gehad. Zij zoekt een maatschappelijk werkster om haar te helpen. De secretaris geeft aan dat hij haar wens begrijpt, maar dat wij als klachtencommissie niets voor haar kunnen betekenen.

2) *Melding 2024/02, telefonisch ingekomen op 25 maart 2024*

Klager klaagt over een éézijdige opzegging van een contract door de zorgaanbieder. Het gesprek maakt duidelijk dat klager niet te maken heeft met de Wzd, maar met de WMO. Klager zal zelf nagaan waar hij dan wel terecht kan met deze klacht.

3) *Melding 2024/03, telefonisch ingekomen op 4 oktober 2024*

Klager belt namens haar volwassen zoon. Voordat er een gesprek tot stand kan komen heeft klager de voicemail al meerdere keren uitgebreid ingesproken en informatie gestuurd per mail. Er is strijd gaande is tussen klager en de GGZ, die ieder een andere toekomst voor de zoon van klager voor ogen hebben. Ook in dit geval blijkt er geen sprake van een link met de Wzd te zijn. Dit wordt aan klager uitgelegd.

4) *Adviesvraag 2024/04, per mail ingekomen op 22 november 2024*

De mail die binnenkomt is gericht aan de zorgaanbieder. De mailer vraagt advies over zijn rechten aan de zorgaanbieder. De summiere toelichting van zijn vraag maakt duidelijk dat er geen sprake is van een link met de Wzd. De secretaris antwoordt door hem erop te wijzen dat deze mail niet bij de zorgaanbieder terecht is gekomen en door hem het juiste adres te verstrekken.

Bevindingen commissie

Ook in 2024 hebben weinig mensen de weg naar de Klachtencommissie CVP Wzd gevonden. Degenen die wel contact zochten als klager (via telefoon, mail resp. klachtenformulier website) waren wel wanhopig op zoek om gehoor te vinden, maar geen van hen viel onder de Wzd of had een connectie met een CVP Wzd. Zij waren bij de klachtencommissie uitgekomen omdat zij elders geen gehoor vonden of omdat zij de op hun situatie toepasselijke klachtinstantie niet konden vinden.

Informatie en adressen

Facilitering commissie

Potentiële klagers en belangstellenden kunnen zich informeren via de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>.

- De klachtencommissie is te bereiken door een brief te sturen naar:
Klachtencommissie CVP Wzd
T.a.v. de secretaris
Postbus 1106
6501 BC Nijmegen
- Hiervoor kan ook gebruik worden gemaakt van het mailadres van de klachtencommissie is: secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl
- De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op: 06 1547 4487