

KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

KJMN 2025/4

Datum uitspraak 11 november 2025

UITSPRAAK inzake:

De heer <naam klager 1> en mevrouw <naam klager 2>
klagers

tegen

(medewerkers van) Het LSR
verweerder

INLEIDING

Klagers zijn de dochter en schoonzoon van de heer <naam>. De heer <naam> woont in een woonlocatie voor mensen met dementie van <naam stichting>, waar hij vrijwillig is opgenomen. Op 6 juni 2025 heeft cliëntenvertrouwenspersoon mevrouw <naam>, werkzaam bij het LSR, samen met een cliëntenvertrouwenspersoon in opleiding, geprobeerd de heer <naam> te bezoeken. Aanleiding hiertoe vormde een signaal dat zij had ontvangen, inhoudende dat de heer <naam> niet zelf zou mogen bepalen wie er bij hem op bezoek mogen komen. Omdat de heer <naam> op 6 juni niet aanwezig was, heeft de cliëntenvertrouwenspersoon met een medewerker van de woonvoorziening afgesproken dat zij op 10 juni terug zou komen om hem alsnog te bezoeken.

Klagers hebben bezwaren tegen deze gang van zaken. Contacten met de cliëntenvertrouwenspersoon en vertegenwoordigers van het LSR hebben er niet toe geleid dat zij zich door het LSR serieus genomen hebben gevoeld in hun vragen en bezwaren. Klagers wensen daarom een uitspraak van de klachtencommissie over het handelen, de wijze van communiceren en de uitvoering en toepassing van de Wzd door de cliëntenvertrouwenspersoon en het LSR.

ONTVANGEN STUKKEN

De commissie heeft van klagers ontvangen:

- Klachtbrief van 17 augustus 2025, met bijlagen.

De commissie heeft van LSR ontvangen:

- Verweerschrift van 15 september 2025, zonder bijlagen.

DE HOORZITTING

De behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden tijdens een hoorzitting op 13 oktober 2025 te Dordrecht.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Klacht

De vertrouwenspersoon, mevrouw <naam>, en in het verlengde hiervan (leidinggevend van) het LSR, hebben jegens de (schoon-)vader van klagers (de heer <naam>) en klagers zelf, niet gehandeld zoals verwacht mag worden op grond van relevante wet- en regelgeving, werkvoorschriften en het 'Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang 2024'. Meer in het bijzonder is de klacht dat de vertrouwenspersoon zonder toelichting of afstemming met de zorgaanbieder en/of klagers de heer <naam> heeft geprobeerd te bezoeken, dat daarbij expliciet is aangegeven dat de dochter van de heer <naam> niet welkom was bij dit gesprek, dat geen informatie werd verstrekt over het signaal dat blijkbaar aanleiding vormde tot het bezoek, dat het ontvangen signaal vooraf niet is onderzocht en dat leidinggevend van het LSR de specifieke vragen en klachten niet anders dan met algemene informatie over de taken van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd wensten te adresseren en bleven verwijzen naar de bevoegdheden van de CVP, zoals opgenomen in de Wzd.

De commissie behandelt in deze uitspraak de hierboven benoemde aspecten van de klacht afzonderlijk.

Onderdeel 1

De vertrouwenspersoon heeft geprobeerd de heer <naam> te bezoeken zonder toelichting of afstemming vooraf met de zorgaanbieder en/of klagers.

Klagers geven aan dat zij, totdat de zorgaanbieder hen vertelde dat een vertrouwenspersoon onaangekondigd langs was geweest om hun (schoon)vader te bezoeken, niet op de hoogte waren van het bestaan van de Wet zorg en dwang (Wzd), laat staan van het bestaan van cliëntenvertrouwenspersonen in dat kader. De zorgaanbieder had hen laten weten er niet van op de hoogte te zijn dat cliëntenvertrouwenspersonen onaangekondigd op bezoek mogen komen bij een individuele bewoner. Sinds zij geïnformeerd zijn over de Wzd en het werk van cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg, staan klagers hier in principe positief tegenover. Wat zij echter onjuist vinden, is dat er, door af te zien van communicatie met de woonvoorziening en/of de naasten over het voorgenomen bezoek, geen rekening is gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de bewoner en met de omstandigheden en afspraken rondom zijn opname. Zo was de cliëntenvertrouwenspersoon niet op de hoogte van de afspraak tussen de heer <naam> en de woonvoorziening ten tijde van zijn opname dat hij alleen zijn dochter en schoonzoon wenste te ontvangen. Klagers schrijven in hun, tijdens de hoorzitting voorgelezen, reactie op het verweer onder andere: *'(...) is bij de keuze voor een gericht onaangekondigd bezoek aan de client als interventie wel nagedacht over de mogelijke impact voor de client van zo'n bezoek op basis van deze eenzijdige melding? De client voelde zich namelijk toen hij nog thuis woonde al niet meer veilig door ongewenste en soms intimiderende bezoeken van de melder na het beëindigen van de relatie en dacht bij <naam woonvoorziening> in een veilige omgeving te komen'*.

Verweerder verwijst in de schriftelijke reactie op de klachten naar het bepaalde in de artikelen 57 en 58 Wzd:

'De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt en behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt. De zorgaanbieder biedt hiertoe de gelegenheid'. (artikel 58 lid 1)

en

'De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat iedere cliënt of diens vertegenwoordiger een beroep kan doen op een cliëntenvertrouwenspersoon. De zorgaanbieder informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger op zodanige wijze over de mogelijkheden tot advies en bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon, dat daarmee wordt aangesloten bij de behoefte en het bevattingsvermogen van de desbetreffende cliënt. (...)'. (artikel 57 lid 1).

Het LSR stelt er alles aan te hebben gedaan om de zorgaanbieder te informeren over de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd en over de verantwoordelijkheid voor het informeren van cliënten en naasten die hieruit voortvloeit. Verweerder brengt ook naar voren dat het tweede bezoek niet onaangekondigd plaatsvond; dit bezoek was afgesproken met de woonvoorziening.

Ter zitting brengen klagers in dat zij kennis hadden willen maken met de cliëntenvertrouwenspersoon. Zij hadden dan kunnen meedenken over de beste manier om het gesprek met hun (schoon)vader aan te pakken. Het LSR geeft aan dat het tot de taken van het LSR behoort om ervoor te zorgen dat het werk van cliëntvertrouwenspersonen Wzd bij instellingen bekend is. De instelling heeft de verantwoordelijkheid alle bewoners en hun naasten hierover te informeren. Desgevraagd geeft verweerder aan hoe het LSR te werk is gegaan om <naam stichting> (waar de woonvoorziening onder valt) te informeren over de wet en de cliëntenvertrouwenspersonen. Zo is er jaarlijks overleg met de directie, wordt de jaarrapportage doorgesproken en heeft mevrouw <naam>, die de vaste CVP is van deze instelling, elk kwartaal contact met de Wzd-functionaris. Ook heeft zij met de manager van de woonvoorziening gesproken. Het frustreert haar dat deze informatie desondanks binnen deze instelling niet in de organisatie binnen lijkt te komen. Klagers merken op dat het, in de wetenschap dat dit de situatie is, juist op de weg van de vertrouwenspersoon had gelegen om contact te zoeken met hen als naasten en vertegenwoordigers.

Onderdeel 2

De vertrouwenspersoon heeft expliciet aangegeven dat de dochter van de heer <naam> niet welkom was bij dit gesprek.

Klagers geven aan dat zij schrokken van het feit dat tegen de medewerkers van de woonvoorziening was gezegd dat de dochter van de heer <naam> niet aanwezig mocht zijn bij het gesprek. Zij schrokken hiervan omdat de wens van hun (schoon)vader juist was dat zijn dochter overal bij betrokken zou worden. Dit was dan ook de afspraak. Klagers wijzen in dit verband ook op het opgestelde levenstestament van de heer <naam>.

Verweerder geeft in de schriftelijke reactie aan dat het doel van het bezoek aan de heer <naam> was om vast te stellen of er al dan niet sprake was van onvrijwillige zorg. Met andere woorden, of de melding dat hij niet zelf zou mogen bepalen wie er bij hem op bezoek komt, al dan niet op waarheid berustte. Wanneer de heer <naam> aan zou hebben gegeven dat hij inderdaad alleen zijn dochter en schoonzoon wilde ontvangen, zou er geen sprake zijn van onvrijwillige zorg en zou daarmee voor de cliëntenvertrouwenspersoon de kous af zijn geweest. Juist omdat er sprake leek te zijn van conflicten tussen personen rondom de heer <naam>, lag het op de weg van de cliëntenvertrouwenspersoon om na te gaan wat hij zelf wenste, zonder dat zij rekening zou moeten houden met één van de partijen in het conflict. Daarbij merkt verweerder op dat personen met dementie door de tijd heen van mening kunnen veranderen.

Onderdeel 3

Vanuit het LSR werd geen informatie verstrekt over het signaal dat blijkbaar aanleiding vormde tot het bezoek en men heeft het ontvangen signaal ten onrechte vooraf niet onderzocht.

Klagers schrijven dat zij pas veel later te weten zijn gekomen dat de aanleiding van het onaangekondigde huisbezoek een melding van derden was en dat zij dit niet van verweerder rechtstreeks hebben vernomen maar van de zorgaanbieder waar de heer <naam> verblijft. Klagers menen dat het onzorgvuldig is geweest om op een signaal af te gaan zonder ten aanzien van het signaal zelf wederhoor toe te passen. Zij waren bereid openheid van zaken te geven en hadden wellicht in overleg met het LSR tot het besluit kunnen komen van een gezamenlijk gesprek met de vertrouwenspersoon en hun (schoon)vader of zij hadden wellicht na uitleg van de achtergrond en de insteek van de vertrouwenspersoon ingestemd met het voorgenomen bezoek aan de heer <naam> alleen.

Verweerder beaamt in het verweerschrift dat geen informatie is verstrekt. Men schrijft: 'Mensen moeten zich veilig voelen om een cliëntenvertrouwenspersoon te benaderen en erop kunnen vertrouwen dat informatie uit een gesprek niet wordt doorgegeven aan derden, ook niet aan de wettelijk vertegenwoordiger. In deze situatie zagen wij geen noodzaak om dit vertrouwen te doorbreken'.

Ter zitting vraagt de commissie aan klagers waarom zij aannemen dat de cliëntenvertrouwenspersoon de melding over mogelijk onvrijwillige zorg voor 'waar' aan heeft genomen. Klagers merken op dat dit komt door de manier waarop verweerder reageert. Zij hebben het gevoel dat het er niet toe doet wat zij inbrengen. Hoewel op geen enkel moment is verteld wie de melding bij verweerder heeft gedaan of wat de inhoud van de melding precies was, blijkt hierover bij verweerder geen twijfel te bestaan, aldus klagers. Op relevante informatie die klagers over de achtergrond van de onenigheid tussen hen en de melders hebben ingebracht, reageert de cliëntenvertrouwenspersoon niet. Klagers voelden geen enkel begrip en hebben zich 'vogelvrij' gevoeld. De manager van het LSR geeft aan dat het beleid is om er met zo min mogelijk voorinformatie in te stappen. De vertrouwenspersoon geeft aan dat zij niet over privékwesaties gaat en dat zij er alleen op uit is geweest om vast te stellen of er enige grond was voor de melding. Zij vertelt dat er in 50% van de gevallen een melding voorafgaat aan een individueel contact.

Klagers vragen naar het algemene beleid van het LSR met betrekking tot signalen van derden: zijn er andere criteria dan de 'professionele inschatting' van een melding? Verweerder geeft aan dat er geen protocol is met betrekking tot het omgaan met dergelijke meldingen van derden. De cliëntenvertrouwenspersoon vertelt dat zij eind april (éénmalig) met de melders heeft gesproken. Tussen dat gesprek en het bezoek in juni heeft zij de melding besproken met het eigen team, met de teamleider en met een jurist binnen het LSR. Zij geeft niet aan alle meldingen gehoor. Bij de overwegingen om wel op deze melding in te gaan heeft ook meegespeeld dat bij deze instelling de Wzd niet altijd wordt uitgevoerd zoals volgens de wet bedoeld is.

Onderdeel 4

Leidinggevenden van het LSR wensten de specifieke vragen en klachten van klagers niet anders dan met algemene informatie over de taken van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd te adresseren en bleven verwijzen naar de bevoegdheden van de CVP zoals opgenomen in de Wzd.

De mailwisseling tussen klagers en het LSR tussen 10 juni en 13 augustus 2025 illustreert deze klacht. Klagers geven aan dat zij pas na drie mails van hun kant, het is dan 12 juli 2025, werden geïnformeerd over het feit dat de aanleiding van het bezoek een melding is geweest. Deze informatie ontvingen zij van de woonvoorziening en niet van het LSR. In de mail die zij dan sturen melden zij ook nog geen antwoord te hebben gekregen op hun mail van 16 juni 2025. Na 16 juni volgt een mailwisseling waarin klagers, zich beroepend op de wettekst of de eerdere

antwoorden vanuit LSR, vragen blijven stellen over de gang van zaken in hun situatie, waar het LSR vervolgens op antwoordt. Op 12 augustus 2025 schrijft de manager klachttopvang aan klagers:

'Uit de mailwisseling blijkt dat we elkaar niet begrijpen en langs elkaar heen blijven praten. Ik heb het over het toetsen of een zorgaanbieder zich aan de Wet zorg en dwang houden. U heeft het over een privékwestie. Met nog langer heen en weer mailen komen we niets verder (...).'

OORDEEL OVER DE KLACHT

Ten aanzien van de klachtonderdelen overweegt de commissie als volgt.

Onderdeel 1

De vertrouwenspersoon heeft geprobeerd de heer <naam> te bezoeken zonder toelichting of afstemming vooraf met de zorgaanbieder en/of klagers.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft op grond van het bepaalde in artikel 58 lid 1 van de Wzd vrije toegang tot personen op wie de Wzd van toepassing is en behoeft van niemand toestemming daartoe, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is. Een cliëntenvertrouwenspersoon komt hierbij een grote mate van beoordelingsvrijheid toe. De commissie is niet gebleken dat de cliëntenvertrouwenspersoon op oneigenlijke of onzorgvuldige wijze van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt.

De commissie acht de klacht ten aanzien van onderdeel 1 daarom ongegrond.

Onderdeel 2

De vertrouwenspersoon heeft expliciet aangegeven dat de dochter van de heer <naam> niet welkom was bij dit gesprek.

De commissie oordeelt ten aanzien van klacht 2 op identieke wijze als op klacht 1 en met dezelfde onderbouwing. De wet is er duidelijk over dat de cliëntenvertrouwenspersoon vrije toegang heeft tot personen op wie de Wzd van toepassing is en van niemand toestemming daartoe behoeft, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is. De cliëntenvertrouwenspersoon kan dan ook verlangen dat niemand anders bij het gesprek met de cliënt aanwezig zal zijn. De commissie is niet gebleken dat de cliëntenvertrouwenspersoon op oneigenlijke of onzorgvuldige wijze van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt.

De commissie acht de klacht ten aanzien van onderdeel 2 daarom ongegrond.

Onderdeel 3

Vanuit LSR werd geen informatie verstrekt over het signaal dat blijkbaar aanleiding vormde tot het bezoek en men heeft het ontvangen signaal ten onrechte vooraf niet onderzocht.

Hoewel de commissie begrip heeft voor de gevoelens van klagers, ziet de commissie geen grond voor hun aanname dat de vertrouwenspersoon het signaal op grond waarvan zij handelde 'voor waar' heeft aangenomen. De bedoeling van het bezoek aan de heer <naam> was juist informatie te vergaren om het signaal op waarde te kunnen schatten. Vanuit die optiek was er op dat moment dan ook geen noodzaak voor ander onderzoek naar het signaal in de vorm van 'hoor en wederhoor'. De commissie kan ook bij deze klacht begrijpen dat klagers, onbekend met de Wzd en cliëntenvertrouwenspersonen Wzd, niet direct begrip konden opbrengen voor het bezoek van (een) onbekende(n) aan hun (schoon)vader, zeker gezien de voorgeschiedenis die zij kennelijk hebben met de vermoedelijke melders van het signaal. Desondanks geldt ook bij

deze klacht dat de cliëntenvertrouwenspersoon op grond van haar wettelijke bevoegdheid in beginsel niet gehouden was tot onderzoek vooraf aan een eventueel bezoek. De commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de cliëntenvertrouwenspersoon van het door haar geïnitieerde bezoek aan de cliënt had dienen af te zien.

De commissie acht de klacht ten aanzien van onderdeel 3 daarom ongegrond.

Onderdeel 4

Leidinggevend van het LSR wensten de specifieke vragen en klachten van klagers niet anders dan met algemene informatie over de taken van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd te adresseren en bleven verwijzen naar de bevoegdheden van de CVP zoals opgenomen in de Wzd.

Verweerder beroept zich op de combinatie van wettelijke bevoegdheden, een ervaren en goed opgeleide vertrouwenspersoon en een systeem van collegiale toetsing. Wat hiervan moge zijn, de commissie stelt vast dat het in het contact van verweerder met klagers heeft ontbroken aan voldoende blijk van begrip voor de zorgen van klagers en de grote onrust die de bemoeienis van de cliëntenvertrouwenspersoon met hun (schoon)vader bij hen veroorzaakte. Onvoldoende is gebleken dat er oog is geweest voor de impact die een en ander op klagers zou kunnen hebben en daarmee ook op de cliënt. Daar komt bij dat verweerder er ernstig rekening mee diende te houden dat klagers onbekend zouden zijn met het bestaan en de rol van de cliëntenvertrouwenspersoon. Verweerder heeft aangegeven de ervaring te hebben dat de betreffende instelling achterblijft bij het informeren van bewoners en hun naasten waar het het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon betref. Dit gegeven en het kennelijke effect dat een en ander op klagers had, had naar het oordeel van de commissie juist aanleiding moeten vormen voor extra zorgvuldige communicatie met klagers. Naar het oordeel van de commissie heeft het daaraan ontbroken. Verweerder heeft in de communicatie met klagers onvoldoende begrip getoond voor de zorgen van klagers en de onrust die een en ander bij hen teweeg heeft gebracht. Zo heeft het LSR tussen 16 juni en 12 juli 2025 niet gereageerd op mail van klagers. Tegen de achtergrond van het vorenstaande is een periode van vier weken niet reageren veel te lang en daarmee onzorgvuldig.

Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet Zorg en dwang (update 2024) benadrukt op verschillende plekken de noodzaak vertegenwoordigers goed te informeren over de Wet zorg en dwang en het werk van cliëntenvertrouwenspersonen. Overigens beschrijft het kwaliteitskader nergens de situatie dat een melding niet afkomstig is van een client of een vertegenwoordiger, maar van derden.

Samenvattend stelt de klachtencommissie vast dat van verweerder had mogen worden verwacht dat er met meer specifieke aandacht voor de zorgen van klagers en voortvarender met klagers zou zijn gecommuniceerd.

De commissie acht de klacht ten aanzien van onderdeel 4 daarom gegrond.

Aldus acht de commissie
onderdeel 1 van de klacht: ongegrond;
onderdeel 2 van de klacht: ongegrond;
onderdeel 3 van de klacht: ongegrond en
onderdeel 4 van de klacht gegrond.