

KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd

KC CVP Wzd **2025/5**

Datum uitspraak 1 december 2025

UITSPRAAK inzake:

De heer <naam> en mevrouw <naam>
klagers

tegen

(medewerker van) Stichting Quasir CVP
verweerder

INLEIDING

Klagers zijn de moeder en broer van de heer<naam>. Zij zijn beiden tevens diens wettelijke vertegenwoordiger. <naam> verblijft in een locatie waar hij vrijwillig opgenomen vanwege een verstandelijke beperking. Klagers ontvingen op 18 september 2025 een kopie van een klachtbrief aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), ondertekend door <naam> en cliëntenvertrouwenspersoon <naam>. Klagers vragen de klachtencommissie om een oordeel over de handelwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon c.q. Quasir CVP.

ONTVANGEN STUKKEN

De commissie heeft van klagers ontvangen:

- klachtbrief van 22 september 2025 met bijlagen.

De commissie heeft van Stichting Quasir CVP ontvangen:

- verweerschrift van 24 oktober 2025, met bijlagen.

DE HOORZITTING

De behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden tijdens een digitale hoorzitting op 6 november 2025.

BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Klacht 1:

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft in de aanloop naar het opstellen van de klachtbrief aan het KCOZ van 17 september 2025 nagelaten de wettelijke vertegenwoordigers te consulteren en verzuimd de feitelijke wils(on)bekwaamheid van <naam> correct in te

schatten. Zij heeft daarmee niet het belang van haar cliënt gediend, maar eerder een tegenovergesteld belang. Hiermee heeft zij gehandeld in strijd met haar zorgplicht.

Klagers geven allereerst aan dat zij reden hebben om aan te nemen dat hun zoon/broer de inhoud van zijn klacht bij de KCOZ en de mogelijke gevolgen van het indienen daarvan niet heeft kunnen begrijpen. Dit bleek klagers uit een telefoongesprek dat <naam> de dag van ontvangst van de klachtbrief met zijn broer heeft gevoerd. Deze bleek geen idee te hebben over mogelijke gevolgen van het indienen van een klacht. Hij wist over welke brief het ging en dat deze brief aan hem was voorgelezen door de cliëntenvertrouwenspersoon. Er stonden veel moeilijke woorden in die hij niet begreep, vertelde hij zijn broer. Klagers stellen dat de cliëntenvertrouwenspersoon <naam> de klachtbrief aan de KCOZ heeft laten tekenen zonder te toetsen of hij de inhoud daadwerkelijk begreep. Klagers schrijven: *“Tijdens eerdere gesprekken (...) is door ons expliciet aangegeven dat <naam> in bepaalde opzichten tegen zichzelf moet worden beschermd (o.a. inzake internetgebruik). Dit standpunt is door de CVP genegeerd. In plaats van <naam> te dienen, is door het handelen van de CVP juist het risico ontstaan dat <naam> schade ondervindt”.*

Verweerder stelt dat gegeven de geheimhoudingsplicht die de cliëntenvertrouwenspersoon heeft, het niet mogelijk is als verweerder in te gaan op de gesprekken tussen de CVP en haar cliënt. Het verweer gaat in op wat de gebruikelijke werkwijze van een cliëntenvertrouwenspersoon is. Daarbij verwijst verweerder naar het ‘Kwaliteitskader Cliëntenvertrouwenspersoon CVP Wzd’. Hieruit citeert men:

De CVP werkt ten behoeve van cliënten en/of diens vertegenwoordiger. Cliënten beslissen zelf of zij een klacht indienen, dat geldt ook voor cliënten met een wettelijk vertegenwoordiger.

en

De CVP handelt overeenkomstig de wensen van de cliënt (lees ook en/of vertegenwoordiger). De cliënt bepaalt wat de CVP voor hem doet. Wil een cliënt iets niet, dan doet de CVP het ook niet. Of andersom: als de cliënt iets wil waarvoor hij de CVP nodig heeft, dan zal de CVP hem hierin ondersteunen.

Beschreven wordt verder dat een cliënt soms zelf een (concept) klachtbrief op zal willen stellen en dit soms liever door de CVP laat doen. Een in te dienen brief wordt altijd intern besproken, voor collegiale toetsing door een jurist en een collega-CVP. Dat is ook in dit geval gebeurd. Ten aanzien van de door klagers benoemde zorgplicht schrijft verweerder dat een CVP geen zorgplicht heeft en naast de cliënt hoort te staan om deze te ondersteunen. Een onderdeel daarvan is dat er geen contact opgenomen wordt met wettelijk vertegenwoordigers wanneer de cliënt hier geen toestemming voor geeft.

Ter zitting vertellen klagers dat er al heel lang sprake is geweest van incidenten rondom het gebruik van internet / sociale media door <naam>. Zij zien het zo dat <naam> de CVP voor zijn karretje heeft weten te spannen, zodat zij hem is gaan ondersteunen in zijn obsessie. Voordat zij de klachtbrief voor de KCOZ toegestuurd kregen hadden zij nooit gehoord van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. In reactie op het verweer vragen zij zich af wat het betekent dat een cliëntenvertrouwenspersoon niet verplicht is zich af te vragen wat er echt in het belang van de cliënt is en hoe het dan zit met de ‘menselijke maat’. Soms moeten mensen tegen zichzelf beschermd worden. Inmiddels heeft de KCOZ de klacht behandeld en de klachten ongegrond verklaard. Daarmee is voor klagers de kous niet af: <naam> had niet zien aankomen dat hij geen gelijk zou krijgen en is nu boos en gefrustreerd daarover. Ook is hij bang dat het

gebeuren negatieve gevolgen kan hebben op het contact met zijn broer en moeder. Tenslotte merken klagers op dat <naam> nog steeds contact onderhoudt met de CVP.

De CVP vertelt dat zij met cliënten altijd bespreekt wat de voor- en nadelen kunnen zijn van hetgeen zij zich voorstellen te doen. In het geval van <naam> zou het op kunnen leveren dat er wellicht een stappenplan zou kunnen komen wat betreft zijn internettoegang. Een nadeel van het indienen van de klacht zou kunnen zijn dat het iets kan doen in zijn relatie tot de zorginstelling of zijn familie.

Klacht 2:

De bij klacht 1 genoemde bezwaren gelden ook de inhoud van (een deel van) de klachtbrief aan de KCOZ, in het bijzonder de laatste alinea met betrekking tot de wilsbekwaamheid van <naam> en de daarin opgenomen vordering tot schadevergoeding.

Klagers doelen bij deze klacht op de klachtbrief die door de cliëntenvertrouwenspersoon in samenspraak met <naam> is opgesteld voor de KCOZ. Hierin wordt er onder andere geklaagd over het ontbreken van 'wilsbekwaamheid ter zake' in het zorgplan. De klacht stelt dat klager door het ontbreken van een beschrijving van zijn 'wilsbekwaamheid ter zake' ten onrechte niet zelf kan beslissen over zaken als internetgebruik. <naam> eist hiervoor een schadevergoeding van € 5,- per dag, te rekenen vanaf de dag dat hij op de woonvoorziening is komen wonen. Klagers schrijven in hun klachtbrief dat <naam> niet voor niets vanwege zijn geestelijke gesteldheid onder curatele is gesteld door de rechtbank; hij heeft in juridische en feitelijke zin bescherming nodig. Klagers rekenen het de cliëntenvertrouwenspersoon aan dat er een forse schadevergoeding wordt geëist voor wat (misschien) neerkomt op een administratieve onvolledigheid in het zorgplan.

Verweerder bevestigt dat in het zorgplan van een cliënt die onder curatele is gesteld moet worden vastgelegd ten aanzien van welke specifieke beslissingen wilsbekwaamheid moet worden aangenomen. Echter is dit voor de inzet van een cliëntenvertrouwenspersoon als zodanig geen relevante informatie. Ook hierbij citeert men uit het Kwaliteitskader:

'Elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt, heeft recht heeft op ondersteuning van een CVP Wzd. Het is daarbij niet relevant of een cliënt wilsbekwaam is of niet en/of welke leeftijd een cliënt heeft. Het is ook niet noodzakelijk dat er toestemming is van een ouder, familielid, een voogd of een mentor of curator.'

OORDEEL OVER DE KLACHTEN

Betreffende klacht 1:

Het kwaliteitskader waaraan gerefereerd wordt baseert zich op de Wet zorg en dwang (Wzd). Over de bevoegdheden van de CVP Wzd is de wet heel duidelijk. Zo staat in artikel 58 lid 1:

'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'.

De Wzd is ook duidelijk over de verantwoordelijkheid van de instelling. In artikel 57 lid 1 staat:

'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).

De wet laat er geen misverstand over bestaan dat een cliëntenvertrouwenspersoon vrije toegang tot de cliënt heeft en van niemand toestemming nodig heeft om met de cliënt te spreken, ook niet van de wettelijk vertegenwoordiger. De cliëntenvertrouwenspersoon komt een grote mate van vrijheid toe aan deze bevoegdheid invulling te geven op een wijze die hem/haar in de gegeven omstandigheden passend voorkomt. Het is de commissie niet gebleken dat de cliëntenvertrouwenspersoon met betrekking tot <naam> op oneigenlijke of onzorgvuldige wijze van die bevoegdheid gebruik heeft gemaakt.

De commissie stelt daarmee vast dat de cliëntenvertrouwenspersoon niet buiten haar bevoegdheden heeft gehandeld door het contact aan te gaan met <naam> zonder vooraf met diens wettelijk vertegenwoordigers te spreken.

Dit neemt niet weg dat de commissie zich goed kan voorstellen dat klagers onaangenaam verrast waren toen zij de, inmiddels verzonden, klachtbrief aan de KCOZ ontvingen, zeker gezien de voorgeschiedenis van hun broer/zoontje wat het klachtonderwerp betreft. Het zal daarbij zeker niet hebben geholpen dat zij niet op de hoogte waren van het bestaan van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd, laat staan dat zij wisten wat de taken van deze cliëntenvertrouwenspersonen zijn, namelijk het ondersteunen van cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen in het uitoefenen van hun rechten.

De cliëntenvertrouwenspersoon is er enkel voor de cliënt. De cliëntenvertrouwenspersoon dient de belangen van de cliënt zoals de cliënt die ziet. Dit betekent dat de cliëntenvertrouwenspersoon in beginsel geen rekening heeft te houden met mogelijk andere belangen van de cliënt of met de visie van naasten of hulpverleners. Tot de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon hoort in beginsel dan ook niet het (al dan niet vooraf) verzamelen van informatie over mogelijk andere belangen van de cliënt dan de belangen waarvan de cliënt aangeeft dat die voor hem belangrijk zijn en waarvoor hij de ondersteuning van de cliëntenvertrouwenspersoon vraagt. De commissie stelt daarmee vast dat de cliëntenvertrouwenspersoon conform haar wettelijke bevoegdheden en het 'Kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang (update 2024)' heeft gehandeld.

Het had op de weg van de instelling gelegen om de wettelijk vertegenwoordigers van <naam> te informeren over de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Dat de instelling dit heeft verzuimd, is niet de cliëntenvertrouwenspersoon CVP of Stichting Quasir CVP aan te rekenen.

Dit alles in aanmerking nemend acht de klachtencommissie klacht 1 ongegrond.

Betreffende klacht 2:

Zoals hiervoor overwogen is het de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon dat deze de cliënt helpt met het uitoefenen van diens rechten. Het bieden van ondersteuning aan <naam> bij het schrijven van de klachtbrief aan de KCOZ hoeft geenszins te betekenen dat de cliëntenvertrouwenspersoon het inhoudelijk met hem eens zou zijn. Dit betreft de hele inhoud van de brief, dus ook waar het over wils(on)bekwaamheid en schadevergoeding gaat. In de positie van een cliëntenvertrouwenspersoon is sprake van partijdigheid aan de cliënt. Er worden geen meningen opgedrongen en er worden bijvoorbeeld ook geen voorwaarden van haalbaarheid aan het indienen van een klacht verbonden. De commissie heeft verder geen

aanleiding om aan te nemen dat de cliëntenvertrouwenspersoon in haar contact met haar cliënt op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten..

Ook klacht 2 oordeelt de klachtencommissie daarom ongegrond.

Aldus acht de commissie

Klacht 1: ongegrond;

Klacht 2: ongegrond;