

# **KLACHTENCOMMISSIE CVP WZD**

**2026/1**

Datum uitspraak 8 mei 2026

## **UITSPRAAK inzake:**

**De heer (naam) in deze vertegenwoordigd door de heer (naam)**  
klager

tegen

**(medewerkers van) Zorgstem**  
verweerder

## **INLEIDING**

### **ONTVANGEN STUKKEN**

De commissie heeft van klager ontvangen:

- Klachtbrief van 17 februari 2026 met bijlagen;
- Twee aanvullende bijlagen op 1 april 2026.

De commissie heeft van Zorgstem ontvangen:

- Verweerschrift van 24 maart 2026 met bijlagen.

## **DE HOORZITTING**

De behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden tijdens een hoorzitting op het kantoor van Zorgstem in Amsterdam op 13 april 2026.

## **BEHANDELING VAN DE KLACHTEN**

### **Klachten (samengevat)**

1. Weigering van ondersteuning bij ernstige signalen
2. Onjuiste interpretatie van de WZD door de CVP
3. Weigering van onderzoek
4. Herhaald weigeren van terugkoppeling sinds maart 2025

### **Toelichting klager**

Klager (hierna vader of cliënt) die als cliënt bij een zorginstelling verblijft, heeft klachten ingediend en meldt desgevraagd dat “alles” waaronder deze procedure via zijn kinderen en hun moeder loopt. Zoon aanwezig ter zitting, is namens zijn vader gemachtigd om de klachten toe te lichten.

Zoon geeft aan dat de kern van de klachten is dat vader en familie geen toegang hebben tot de bewindvoerder, die de wettelijk vertegenwoordiger en mentor is van zijn vader. De bewindvoerder weigert leef- en geldafspraken te maken. Verweerder is herhaaldelijk om hulp gevraagd naar springt hier als CVP WZD niet op in volgens zoon. Ook zijn er gedurende langere tijd ernstige signalen geweest van mogelijk onjuiste toepassing van zorg, gebrek aan hoor- en wederhoor en buitensluiting van de familie.

In die situatie heeft zoon herhaaldelijk contact gezocht met de CVP WZD van Zorgstem juist omdat de wet bedoeld is om cliënten te beschermen in kwetsbare situaties. Volgens de CVP WZD heeft zijn vader geen hulp nodig terwijl dat wel zo is. Vader reageert wisselend; dit komt mede door zijn medicatie. Zoon stelt dat vader wel eens schreeuwt en daardoor als “gek” wordt bestempeld. Zoon wordt door de instanties en betrokken mensen niet geaccepteerd terwijl hij zich wel verantwoordelijk voelt.

In zijn visie is er sprake van ongelijke behandeling doordat alle ingediende klachten over de gestelde misstanden reeds zijn afgehandeld terwijl de stukken bij hem niet bekend zijn. Bovendien stelt zoon dat de klachten nog steeds open staan waardoor er helemaal geen sprake is van enige afhandeling. In de visie van zoon verschuilt Zorgstem zich achter de mentor/bewindvoerder en stelt ten onrechte dat zijn vader geen verzet toont. Ondertussen bemerkt zoon dat er niets wordt opgelost.

De verweerder heeft geen inhoudelijke ondersteuning geboden. Er is geen onafhankelijk onderzoek gedaan en de signalen van zoon zijn feitelijk terzijde gelegd met als belangrijkste reden dat hij geen wettelijk vertegenwoordiger is. Zoon benoemt dat dit het kernverwijt is:

de wet is bedoeld om de cliënt te beschermen – niet om signalen van mogelijke misstanden te negeren wanneer die via familie worden gemeld. Zeker niet in een situatie waarin de cliënt mogelijk niet volledig in staat is om zelf zijn stem te laten horen. Het enkele feit dat er een bewindvoerder/mentor is, mag niet betekenen dat andere signalen automatisch buiten beschouwing blijven. Juist dan is extra zorgvuldigheid en onafhankelijkheid vereist.

### **Toelichting verweerder**

In aanvulling op hetgeen in de stukken staat, licht verweerder toe dat het een treurige situatie met veel frustratie betreft. De zorg voor en hulpverlening rond cliënt is complex. Zoon en zijn familie lopen tegen een muur aan en Zorgstem is onderdeel van deze muur. Verweerder snapt de afhankelijkheidssituatie en positie van de zorgaanbieder en begrijpt dat het voor zoon onnatuurlijk voelt dat de CVP WZD niet ondersteunt.

De betreffende CVP WZD meldt dat zij vanuit haarzelf als persoon, zoon wel had willen helpen doch dat dit door de wettelijke voorschriften die gelden en waar zij zich aan dient te houden niet mogelijk is. Verwezen wordt naar het verweerschrift: vanuit het wettelijk is kader niet mogelijk om de ondersteuning te bieden zoals die wordt gevraagd door de familie van klager.

Benadrukt wordt dat de cliënt in de diverse gesprekken die zijn gevoerd geen verzoek om ondersteuning heeft gedaan noch verzet heeft geuit. Bovendien heeft cliënt een bewindvoerder/mentor als wettelijk vertegenwoordiger, die evenmin een verzoek om ondersteuning heeft gedaan. Zoon kan niet als vertegenwoordiger optreden in de zin van artikel 1 lid 1 onder e van de WZD. Zoon is wel in zijn hulpvragen gehoord en geholpen voor zover dat kon door (collega) CVP(-en).

Het kernprobleem van zoon lijkt grotendeels in het financiële deel (geldverstrekking) te zitten alwaar de wettelijk vertegenwoordiger over gaat en dat is niet iets waar een CVP een rol in heeft of kan hebben. Herhaaldelijk is met zoon besproken welke wettelijke mogelijkheden er zijn op dit gebied en tot wie zoon zich zou kunnen wenden.

**Ter zitting** vraagt de commissie voor zover relevant voor deze klacht:

- Of zoon de klachten met de zorgaanbieder heeft besproken?  
Zoon meldt dat dit is gebeurd maar geen van de problemen is opgelost en hij beschrijft dat de klachtenfunctionaris de klachten doorstuurt naar de manager die haar eigen klachten behandelt en deze vervolgens doorzet naar de bewindvoerder/mentor.
- Waarom zoon niet eerst de interne klachtenprocedure van Zorgstem heeft bewandeld?  
Zoon meldt dat hij dit wel heeft gedaan echter eveneens zonder resultaat.

## OORDEEL OVER DE KLACHT

Op basis van de stukken en de toelichting van zoon en verweerder op de zitting, ziet de Klachtencommissie de problemen waar zoon en zijn familie betreffende hun vader zich voor geplaatst zien en begrijpt hun frustratie hierover. De CVP's WZD van Zorgstem functioneren echter op een wettelijke grondslag zoals beschreven in Artikel 57 van de WZD waarbij onder Artikel 1 lid 1 onder e staat vermeld wie een beroep kan doen op de CVP WZD.

In deze zaak wordt noch door cliënt noch door diens mentor/bewindvoerder een beroep op ondersteuning gedaan op de CVP WZD van verweerder. Ook ter zitting toont cliënt geen verzet (hij verwijst enkel naar zijn zoon) en dit maakt dat de Klachtencommissie de klachten **ongegrond** acht.

Wel geeft de Klachtencommissie aan Zorgstem mee vanaf de start van een ondersteuningsaanvraag direct duidelijk te maken wat de CVP's WZD vanuit hun wettelijke rol wel en niet kunnen bieden zodat de verwachtingen hierover aan de voorkant volstrekt helder zijn. Het is goed om in het dossier te zien dat Zorgstem al snel de gang van zaken en mogelijkheden aan zoon mailt zodat hij goed meegenomen wordt.

De Klachtencommissie geeft aan klager en familie mee om zich te wenden tot instanties die wel een wettelijke grondslag hebben om iets te betekenen in deze situatie:

- Inschakelen van een cliëntondersteuner vanuit de WLZ via het Zorgkantoor.
- Juridische ondersteuning van een advocaat om de aanstelling van de mentor aan te vechten.

Amsterdam, 8 mei 2026