KLACHTENREGELING WET ZORG EN DWANG CLIËNTEN SOVAK

## De bedoeling

SOVAK streeft naar een cultuur waarin het normaal is om op een respectvolle manier kritisch te zijn naar elkaar in het belang van de cliënt.

# Inleiding

SOVAK probeert haar cliënten de zorg en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om ernstig nadeel te voorkomen. Als dit betekent dat er onvrijwilllige zorg moet worden geboden stelt SOVAK alles in het werk om hierover overeenstemming te bereiken met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger. Daar waar dit in het multidisciplinair overleg (mdo) niet lukt of de cliënt(vertegenwoordiger) het niet eens is met de beoordeling van de wils(on)bekwaamheid heeft de cliënt(vertegenwoordiger) de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Binnen SOVAK verwachten wij dat de cliënt(vertegenwoordiger) in eerste instantie probeert via de manager zorg of, indien van toepassing, via de betrokken behandelaar zijn signaal te bespreken. SOVAK streeft naar een cultuur waarin het normaal is om op een respectvolle manier kritisch te zijn naar elkaar in het belang van de cliënt.

## Beschikbaarheid Klachtenregeling

De Klachtenregeling Wet zorg en dwang staat op een zichtbare plaats op de website van SOVAK en is beschikbaar op alle woon- en werklocaties van SOVAK. Iedere nieuwe cliënt(vertegenwoordiger) krijgt de regeling uitgereikt voor opname.

Voor cliënten die niet (goed) kunnen lezen is er op de locaties een aparte versie beschikbaar, die eventueel toegelicht kan worden door een begeleider of de cliëntvertrouwenspersoon.

Voor de klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang maakt SOVAK gebruik van de KlachtenCommissie OnvrijwilligeZorg (KCOZ), verder genoemd klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt klachten over de volgende beslissingen[[1]](#footnote-2):

* een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client;
* 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 Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de klachtencommissie klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

* de verplichting om een dossier bij de houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige

zorgverlening;

* een verplichting van een Wzd-functionaris.

## Clientvertrouwenspersoon

SOVAK maakt gebruik van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon via het LSR waar cliënten en vertegenwoordigers met hun signalen over het toepassen van onvrijwillige zorg of het niet juist beoordelen van de wils(on)bekwaamheid naartoe kunnen.

De taak van de cliëntvertrouwenspersoon is om naar de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger te luisteren en hem daar waar mogelijk te adviseren. Eventueel kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger ondersteunen in een gesprek met de persoonlijk begeleider, de zorgverantwoordelijke binnen de locatie, de manager zorg, de betrokken behandelaar of de Wzd-functionaris. Als de klacht hier door middel van bemiddeling opgelost wordt heeft dit voor alle partijen de voorkeur.

Als dit niet lukt of niet mogelijk is kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger bijstaan bij het indienen van een klacht en bij de procedure via de klachtencommissie.

## Klachten uitvoering Wet zorg en dwang

Als de cliënt klachten heeft over het toepassen van onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang zal SOVAK de klacht indienen bij de klachtencommissie. De cliëntvertrouwenspersoon van het LSR kan de klager hierover informeren en zo nodig ondersteunen in dit proces.

De klacht komt, via de klager of via de cliëntvertrouwenspersoon binnen bij de klachtenfunctionaris van SOVAK. De klachtenfunctionaris dient de klacht in bij de klachten commissie. De klachtencommissie maakt een klachtendossier aan en verstrekt een inlogcode aan de klager en aan de klachtenfunctionaris van SOVAK. De klachten commissie behandelt de klacht en doet een bindende uitspraak.

Zowel de klager als SOVAK kunnen de klacht daarna voorleggen aan de rechtbank als één van beide partijen zich niet kan vinden in de uitspraak.

## Afhandeling klacht Wet zorg en dwang

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **nr** | **Actie** | **Wie** | **Wanneer** |
| 1 | Er is een klacht over het toepassen van onvrijwillige zorg of een onvrijwillige opname binnen de cliëntzorg die cliënt(vertegenwoordiger) niet kan of wil bespreken op de locatie zelf of met de betrokken behandelaar. | Cliënt-(vertegenwoordiger) |  |
| 2 | Contact opnemen met cliëntvertrouwenspersoon LSR (actuele contactgegevens zijn beschikbaar via de website van SOVAK) | Cliënt-(vertegenwoordiger) |  |
| 3 | Client ondersteunen in contact met persoonlijk begeleider, de zorgverantwoordelijke, de manager zorg, de behandelaar en/of de Wzd-functionaris | Cliëntvertrouwenspersoon LSR |  |
| 4 | Als een gesprek niet de gewenste uitkomst heeft de cliënt(vertegenwoordiger) adviseren over en eventueel ondersteunen bij het indienen van een klacht | CliëntvertrouwenspersoonLSR |  |
| 5 | Akkoord met betrekking tot de tekst over de inhoud van de klacht | Cliënt(vertegenwoordiger) |  |
| 6 | Indienen klacht bij de klachtenfunctionaris van SOVAK | Cliënt(vertegenwoordiger) en/of CliëntvertrouwenspersoonLSR  |  |
| 7 | Doorsturen klacht naar KCOZ en afschrift naar secretariaat RvB | Klachtenfunctionaris  | Binnen drie werkdagen naar ontvangst klacht |
| 8 | Afwikkeling klacht en geven bindend advies | Klachtencommissie |  |
| 9 | Bij onvrede over bindend advies mogelijkheid procedure voor de rechtbank | Cliënt(vertegenwoordiger) eventueel ondersteunt door de cliëntvertrouwenspersoon LSR en/of Raad van Bestuur SOVAK |  |

1. Bron: <https://www.kcoz.nl/home> d.d. 10 september 2020 [↑](#footnote-ref-2)