

# **Klachtenregeling**

## **KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |    |                   |   |  |
|----|-------------------|---|--|
| a. | zorgaanbieder     | : | zorgaanbieder die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of gehandicapenzorg en die blijkens zijn klachtenregeling de KCOZ heeft belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd; |
| b. | KCOZ              | : | de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, zoals bedoeld in artikel 2;   |
| c. | cliënt            | : | cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;   |
| d. | vertegenwoordiger | : | de vertegenwoordiger van een cliënt;   |
| e. | nabestaande       | : | nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;  |
| f. | klager            | : | degene die een klacht indient;   |
| g. | zittingscommissie | : | de leden van de KCOZ die een bepaalde klacht behandelen;   |
| h. | klacht            | : | een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;  |
| i. | stuurgroep KCOZ   | : | overleg van de organisaties die de KCOZ hebben ingesteld;  |
| j. | Wzd               | : | Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.   |

#### **Toelichting**

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- \* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
- \* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- \* uitvoering van onvrijwillige zorg;

- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;
- \* een beslissing over verlof of ontslag;
- \* een beslissing van de Wzd-functionaris

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- \* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- \* een verplichting van de Wzd-functionaris.

## **Artikel 2 Taak KCOZ**

1. De KCOZ is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN.
2. De KCOZ heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de KCOZ met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCOZ niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid van de KCOZ om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

## **Artikel 3 Werkwijze KCOZ**

1. De KCOZ verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en van deze regeling.
2. De KCOZ is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

## **Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten**

### **Artikel 4 Het indienen van een klacht**

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ via de website van de KCOZ.

### **Artikel 5 Ontvangst Wzd-klacht**

1. De KCOZ bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de KCOZ, de ontvangst van de klacht aan de klager. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

De KCOZ wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

2. De KCOZ kan de klager verzoeken, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De KCOZ stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De KCOZ wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

#### **Artikel 6 Termijn van behandeling**

1. De KCOZ beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
2. Als de KCOZ niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de KCOZ uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

#### **Artikel 7 Onbevoegdverklaring en niet-ontvankelijkverklaring door de voorzitter**

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de KCOZ niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de KCOZ de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de KCOZ verklaren dat de KCOZ onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Indien de voorzitter van de KCOZ verklaart dat de KCOZ onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de KCOZ samen met twee door hem aan te wijzen leden van de KCOZ. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

#### **Artikel 8 Schorsing klacht**

1. De klager kan de KCOZ verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de KCOZ beslist namens de KCOZ over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de KCOZ, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk,

maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de KCOZ kan desgewenst andere leden van de KCOZ consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

4. De voorzitter van de KCOZ beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de KCOZ deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de KCOZ kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de KCOZ uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

#### **Artikel 9      Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de KCOZ, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
  - a. een jurist;
  - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
  - a. een jurist;
  - b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
4. Een lid van de KCOZ dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
5. Een lid van de KCOZ wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.
6. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 10 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 11 Schadevergoeding**

1. De KCOZ kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De KCOZ besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De KCOZ stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

## **Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

## **Artikel 13 Beslissing KCOZ**

1. De beslissing van de KCOZ strekt tot:
  - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
  - b. niet ontvankelijkheid van de klacht;
  - c. ongegrondverklaring van de klacht;
  - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. Beslissingen over een klacht worden namens de KCOZ genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De KCOZ beslist tot onbevoegdverklaring indien:

- a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de KCOZ niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
  - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
4. De KCOZ beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
  - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de KCOZ is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
  - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. In een beslissing beschrijft de KCOZ:
  - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - c. de wijze waarop de KCOZ de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de KCOZ en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden van de KCOZ die de beslissing genomen hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de KCOZ.
6. Indien de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De KCOZ vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de KCOZ aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de KCOZ worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de KCOZ.
9. De KCOZ stuurt beslissingen over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
  - e. de zorgverantwoordelijke;
  - d. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de KCOZ alle correspondentie met de klager aan de advocaat van de klager.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 14 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De KCOZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

### **Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 17 Kosten**

1. De KCOZ brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Ter zake van de behandeling van een klacht door de KCOZ wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover wordt gepubliceerd op de website van de KCOZ.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de KCOZ noch door de organisaties die de KCOZ in stand houden.

### **Artikel 18 Jaarverslag**

De KCOZ brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de stuurgroep KCOZ een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de KCOZ het aantal en de aard van de door de KCOZ behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

### **Artikel 19 Openbaarmaking**

De KCOZ draagt zorg voor publicatie op haar website van:

- a. haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- b. haar jaarverslagen;
- c. deze klachtenregeling;
- d. de tarieven die in rekening worden gebracht aan zorgaanbieders ter zake van de behandeling van een klacht.

### **Artikel 20 Evaluatie**

1. De KCOZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de KCOZ dit wenselijk vindt.
2. De KCOZ betreft de stuurgroep KCOZ bij iedere evaluatie.

## **Artikel 21      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de KCOZ, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

## **Artikel 22      Vaststelling en wijziging reglement**

1.      Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de KCOZ.
2.      De KCOZ besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de stuurgroep KCOZ tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de KCOZ te laten weten.
3.      De KCOZ besluit niet tot wijziging van artikel 4 of artikel 17 dan nadat de stuurgroep KCOZ daarmee heeft ingestemd.

## **Artikel 23      Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.