

Klachtenregeling.

De Wet Zorg en Dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd) is met ingang van 1 januari 2020 in werking getreden ter vervanging van de Wet Bijzondere opnemingen psychiatrie ziekenhuizen (Wet BOPZ). De Wzd is een lex specialis ten opzichte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), dit wil zeggen dat de Wkkgz niet van toepassing is indien sprake is van 'onvrijwillige zorg'.

De Wzd verplicht zorgaanbieders zich aan te sluiten bij een klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de Wet.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt voor aangesloten zorgaanbieders op basis van diverse klachtenregelingen. Deze klachtenregeling Wzd is opgesteld door Klachtenportaal Zorg en voldoet aan de eisen die de Wet stelt.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: persoon van wie uit een verklaring van een ter zake kundige arts blijkt dat hij in verband met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap is aangewezen op zorg als bedoeld in de Wet dan wel van wie het CIZ in een indicatiebesluit heeft vastgesteld dat aanspraak bestaat op zorg als bedoeld in de Wet langdurige zorg vanwege een psychogeriatrische of verstandelijke handicap.
- b. Vertegenwoordiger:
 - de wettelijk vertegenwoordiger van cliënt of (bij ontbreken daarvan)
 - degene die door cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden of (bij ontbreken daarvan)
 - echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel of (bij ontbreken daarvan)
 - ouder of kind, broer, zus, grootouder of kleinkind.
- c. Klager: degene die een klacht kan indienen zoals omschreven in artikel 4, eerste lid van de klachtenregeling.
- d. Inspectie: Inspectie voor de Gezondheid van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.
- e. Wet: Wet Zorg en Dwang psychogeriatrische en verstandelijke gehandicapte cliënten.
- f. Wzd-functionaris: ter zake kundige arts of gezondheidspsycholoog of orthopedagoog-generalist al dan niet in dienst van de zorgaanbieder, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algehele gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg.
- g. Zorgverantwoordelijke: ter zake kundige arts of andere deskundige die door de zorgaanbieder als verantwoordelijke is aangewezen.
- h. Klachtencommissie: de externe onafhankelijke commissie die is ingesteld door Klachtenportaal Zorg en belast is met de behandeling van klachten op grond van de Wzd.
- i. Klachtenregeling: de klachtenregeling Wzd van Klachtenportaal Zorg.

Artikel 2 Taken externe klachtencommissie

1. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten die worden ingediend op grond van de Wet en geeft een schriftelijk onderbouwde beslissing over de gegrondheid van een klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd schadevergoeding toe te kennen.

Artikel 3 Samenstelling en positie klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal leden van tenminste drie.
2. Bij cliënten met een verstandelijke handicap bestaat de klachtencommissie in ieder geval uit een jurist, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een psychiater, een gezondheidspsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
3. Bij cliënten met een psychogeriatrische aandoening bestaat de klachtencommissie in ieder geval uit een jurist, een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidspsycholoog.
4. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder.
5. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk, onpartijdig, en beschikken over de vereiste deskundigheid.
6. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houden leden van de klachtencommissie zich op

hoogte van ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en onvrijwillige zorg aan psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.

7. Leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt of zijn vertegenwoordiger.

8. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een secretaris die zijn werkzaamheden uitvoert in opdracht van en namens de klachtencommissie.

9. De klachtencommissie kan een werkinstructie opstellen voor de uitvoering van deze klachtenregeling.

Artikel 4 Indienen klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
- c. nabestaanden van de cliënt zoals gedefinieerd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

2. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

3. Een klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend en dient voldoende te zijn gemotiveerd.

4. Een klacht is voorzien van de volgende gegevens:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mail adres van de klager;
- een datering;
- een duidelijke omschrijving van degene op wie de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- een duidelijke omschrijving van de feiten en gedragingen waarop de klacht betrekking heeft.

5. De klacht dient in het Nederlands gesteld te zijn.

6. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2, lid 3, lid 4 en lid 5 zijn gesteld dan wordt de klager hierover geïnformeerd en schriftelijk in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn.

7. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van een klacht die voldoet aan de vereisten en geeft daarbij uitleg over de procedure en werkwijze van de klachtencommissie.

Artikel 5 Waarover kan geklaagd worden

1. Een klager kan een klacht indienen over de volgende verplichtingen en beslissingen:

- a. het oordeel over de wilsbekwaamheid van de cliënt;
- b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan en verlenging van de periode daarvan;
- c. besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg;
- d. besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden;
- e. naleving van de dossierplicht;
- f. besluiten over verlof en ontslag;
- g. naleving van verplichtingen en besluiten van de Wzd-functionaris.

Artikel 6 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als: a. de klacht niet aan de vereisten van lid 2, lid 3, lid 4 of lid 5 van artikel 4 voldoet en de klager op grond van artikel 4, lid 6 in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen;

b. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;

c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, ten tijde v.d. gedraging waar de klacht over gaat;

d. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;

2. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen dan stelt zij de indiener van de klacht en de zorgaanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.

Artikel 7 Behandeling door klachtencommissie

1. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wie de klacht betrekking heeft.

2. De klachtencommissie stelt zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten.

3. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich laten bijstaan door iemand die zij daarvoor hebben aangewezen. De klachtencommissie attendeert betrokkenen uitdrukkelijk op deze mogelijkheid.
4. Het horen vindt plaats op een locatie die voor cliënt gemakkelijk bereikbaar is.
5. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
6. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken van hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
7. Van de hoorzitting wordt een kort en zakelijk verslag gemaakt.
8. Partijen zijn niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar beslissing over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
9. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting indien op voorhand duidelijk is dat de klacht ongegrond is of indien beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting.
10. De klachtencommissie ziet erop toe dat bij de behandeling van de klacht de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel als mogelijk wordt beschermd.

Artikel 8 Afhandelingstermijn

1. De klachtencommissie neemt een beslissing binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke en gemotiveerde klacht die voldoet aan de eisen voor het indienen van een klacht.
2. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer heeft of waaraan het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie binnen vier weken een beslissing.
3. De klachtencommissie is bevoegd een beslissing te schorsen.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie kan het volgende inhouden: a. onbevoegdheidsverklaring van de klachtencommissie;
b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
c. ongegrondverklaring van de klacht;
d. (gedeeltelijke)gegrondverklaring van de klacht.
2. Indien de klachtencommissie een klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, vervalt de bestreden beslissing en de daaruit voortkomende rechtsgevolgen.
3. De klachtencommissie kan opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar oordeel.
4. De klachtencommissie kan voor de beslissing of handeling zoals bedoeld in lid 3 een termijn stellen.
5. De klachtencommissie deelt haar beslissing onverwijld mee aan de indiener van de klacht, de cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
6. De klachtencommissie wijst de betrokkenen op de mogelijkheid om een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
7. Een verzoekschrift bij de rechter kan ook worden ingediend indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen.
8. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken vanaf het moment waarop de beslissing van de klachtencommissie kenbaar is gemaakt dan wel kenbaar gemaakt had moeten worden.
9. De klachtencommissie maakt de uitspraken over klachten die aan haar zijn voorgelegd openbaar, in een vorm die niet herleidbaar is tot personen. Dit laatste geldt niet voor de zorgaanbieders.

Artikel 10 Registratie klachten

Artikel 11 Verplichtingen Klachtenportaal Zorg

1. Klachtenportaal Zorg ziet er namens de zorgaanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens deze klachtenregeling.
2. Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling Wzd is vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt 01-01-2022 in werking.



Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U bent client van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek tussen zorgaanbieder en client. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist naait te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die wij bij onvrede of een klacht met u doorlopen, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk op maat worden aangepast aan de specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de client als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen

Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

ID:

© 2022 Klachtenportaal Zorg B.V. – KvK 75181630 – BTW NL860173215B01
info@klachtenportaalzorg.nl – Westeinde 14a – 1601 BJ Enkhuizen – NL 96 INGB 0007 7605 23

Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten binnen de zorg en van deze klachten te kunnen leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw klacht;
2. Zowel de zorgaanbieder als de client kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. De formele termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de client met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan;
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met teminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de client daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de client en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €30,-. U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruit ziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van de client, de zorgaanbieder en zorgverleners.