



## Klachtenreglement Wzd Klachtenportaal Zorg

De Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd) is met ingang van 1 januari 2020 in werking getreden. De Wzd vervangt de Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ). De Wzd verplicht zorgaanbieders zich aan te sluiten bij een klachtencommissie.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke instantie die klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit klachtenreglement voldoet aan de Wzd.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
  - a. *Cliënt*: een persoon als bedoeld in artikel 1.1, onder a, van de Wzd.
  - b. *Vertegenwoordiger*: een persoon als bedoeld in artikel 1.1, onder d, van de Wzd.
  - c. *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die is begaan tegenover een cliënt. Onder gedraging wordt ook verstaan een nalaten.
  - d. *Klager*: een persoon die de klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt.
  - e. *Inspectie*: Inspectie voor de Gezondheid van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.
  - f. *Onvrijwillige zorg*: de zorg als bedoeld in artikel 2, onder 1, van de Wzd.
  - g. *Wet*: Wet Zorg en Dwang psychogeriatrische en verstandelijke gehandicapte cliënten.
  - h. *Wzd-functionaris*: een persoon als bedoeld in artikel 1.1, onder m, van de Wzd.
  - i. *Zorgverantwoordelijke*: een arts of andere deskundige die door de zorgaanbieder als verantwoordelijke is aangewezen.
  - j. *Klachtencommissie*: de externe onafhankelijke commissie die is ingesteld door Klachtenportaal Zorg en belast is met de behandeling van klachten op grond van de Wzd.
  - k. *Zorgaanbieder*: een aanbieder als bedoeld in artikel 1.1, onder f, van de Wzd, die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

### Artikel 2 Taken externe klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en oordeelt schriftelijk over de gegrondheid van de 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 werken niet bij of voor de zorgaanbieder.
5. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk, onpartijdig, en beschikken over de vereiste deskundigheid.
6. Leden van de klachtencommissie houden de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en onvrijwillige zorg aan psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten bij.
7. Leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt of zijn vertegenwoordiger.
8. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtencommissie de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van de klacht. De zorgaanbieder en de klager zijn

- daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht en respecteren elkaars belangen.
9. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een secretaris die de werkzaamheden uitvoert in opdracht van en namens de klachtencommissie.
  10. De klachtencommissie kan een werkinstructie opstellen voor de uitvoering van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 4**      **Indienen van een klacht**

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
2. De datum waarop de klacht is ingediend, is de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
3. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. Dit doet de klachtencommissie door een e-mail te sturen aan de klager en de aangeklaagde zorgaanbieder.

#### **Artikel 5**      **Waarover kan geklaagd worden**

1. Een klager kan op grond van artikel 55 van de Wzd schriftelijk een klacht indienen over de nakoming van een verplichting of een beslissing over:
  - a. de wilsbekwaamheid van de cliënt;
  - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan en verlenging van de periode daarvan;
  - c. het uitvoeren van het zorgplan, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
  - d. zorg in onvoorziene situaties;
  - e. het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
  - f. verlof en ontslag;
  - g. nakoming van een verplichting of beslissing van de Wzd-functionaris.

#### **Artikel 6**      **Buiten behandeling laten klacht**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
  - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
  - b. een datum;
  - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
  - d. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
  - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die gelegenheid geen gebruik heeft gemaakt;
  - b. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder d;
  - c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
  - d. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - e. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.
4. Van het besluit de klacht niet te behandelen, ontvangt de indiener van de klacht schriftelijk bericht.

#### **Artikel 7**      **Behandeling van de klacht**

1. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wie de klacht betrekking heeft.
2. De klager en de zorgaanbieder kunnen hun standpunt tijdens een hoorzitting mondeling toelichten.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die voor cliënt goed bereikbaar is.

- Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk van elkaar worden gehoord.
- Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken tijdens de hoorzitting, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
- Van de hoorzitting wordt een kort en zakelijk verslag gemaakt.
- 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.
- De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting als voorde zitting duidelijk is dat de klacht ongegrond is of als beide partijen geen hoorzitting willen.
- De klachtencommissie ziet erop toe dat bij de behandeling van de klacht de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel als mogelijk wordt beschermd.

#### **Artikel 8 Inwinnen en raadplegen informatie**

- De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
- Voor zover vereist, wordt informatie opgevraagd en worden stukken ingezien met schriftelijke toestemming van de klager.

#### **Artikel 9 Bijstand derden**

- Partijen kunnen zich laten bijstaan. De klachtencommissie wijst beide partijen op deze mogelijkheid.
- De klachtencommissie kan partijen oproepen in persoon tijdens de hoorzitting te verschijnen.

#### **Artikel 10 Termijnen**

- De klachtencommissie neemt binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke en gemotiveerde klacht een beslissing over de gegrondheid van de klacht.
- Als de klacht ziet op een beslissing of de nakoming van een verplichting die tijdens het indienen van de klacht geen gevolg meer heeft of waaraan het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie binnen vier weken een beslissing.
- De klachtencommissie is bevoegd een beslissing te schorsen.
- Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen zij het oordeel tegemoet kunnen zien.
- Wanneer zowel de klager als de aanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de termijn verder worden verlengd.

#### **Artikel 11 Intrekking van de klacht**

- Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aanbieder en de klager.
- Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
  - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
  - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

#### **Artikel 12 Het oordeel**

- Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en is voorzien van:
  - de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
  - een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
  - een omschrijving van de klacht;
  - de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder;
  - een omschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld;
  - een omschrijving van het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
  - het met redenen omklede oordeel;
  - ondertekening;
  - eventuele aanbevelingen of adviezen.
- De commissie kan uit eigen beweging aanbevelingen opnemen, ook die niet zien op de inhoud van de klacht. Het kan bijvoorbeeld gaan om het on hold zetten van de zorg vanwege de klacht.

3. 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.
4. Indien de klachtencommissie een klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart, vervalt de bestreden beslissing en de daaruit voortvloeiende rechtsgevolgen.
5. De klachtencommissie kan opdracht geven een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar oordeel.
6. De klachtencommissie kan voor de beslissing of handeling zoals bedoeld in lid 3 een termijn stellen.
7. De klachtencommissie deelt haar beslissing onverwijld mee aan de indiener van de klacht, de cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, de persoon op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
8. 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.  
Een verzoekschrift bij de rechter kan ook worden ingediend indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen.

### **Artikel 13 Registratie klachten**

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 14 Toezicht**

Klachtenportaal Zorg ziet er namens de zorgaanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens deze klachtenregeling.

### **Artikel 15 Bekendmaking klachtenregeling**

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten bekend wordt gemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

### **Artikel 16 Kosten**

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

### **Artikel 17 Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van een meldplicht die uit de wet volgt of als sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

### **Artikel 18 Verslaglegging**

1. Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie.
2. Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.
4. Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt Klachtportaal Zorg het bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt op de website gepubliceerd.

### **Artikel 19 Bewaarplicht**

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

**Artikel 20 Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Klachtenportaal Zorg en treedt per 1 januari 2023 in werking.

