

## KLACHTENREGELING

## WET ZORG EN DWANG (WZD)

**Vastgesteld:** 6 juli 2021  
**In werking tredend:** 6 juli 2021



## KLACHTENREGELING WET ZORG EN DWANG (Wzd)

*De Wet Zorg en Dwang (Wzd) regelt de rechten van een cliënt met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking, die onvrijwillige zorg ontvangt. Meer informatie over deze wet vindt u op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl).*

*Dit document geeft uitleg over de klachtenregeling over zorg die onder deze wet valt. Hierna noemen we deze klachten: Wzd-klachten.*

*De behandeling van Wzd-klachten wijkt af van de behandeling van andere klachten over de zorgverlening waarbij de klachtenbemiddelaar is betrokken. Er zijn twee functionarissen betrokken bij de Wzd-klachten. Dat is de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd en de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).*

### **Wat doet een cliëntenvertrouwenspersoon en hoe is deze bereikbaar?**

Iedereen die te maken heeft met zorg die valt onder de Wzd of overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze is onafhankelijk van Sint Anna. De cliëntenvertrouwenspersoon staat cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden bij en adviseert over zorg die valt onder de Wzd. Hij/zij ondersteunt ook bij het doorlopen van een klachtenprocedure Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar via het algemene telefoonnummer: 088-9294099.

### **Wat doet de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)?**

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet Zorg en Dwang worden genoemd die niet door bemiddeling zijn opgelost. De KCOZ behandelt alleen Wzd-klachten die betrekking hebben op zorgorganisaties die de KCOZ met deze taak hebben belast, zoals ook Sint Anna. De KCOZ is een onafhankelijke commissie.

### **Welke klachten beoordeelt de KCOZ?**

De KCOZ beoordeelt klachten over een beslissing:

- over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- over verlof of ontslag;
- van een functionaris Wet Zorg en Dwang;

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

- de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op
- onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een functionaris Wet Zorg en Dwang.



### **Wat is de rol van de klachtenbemiddelaar van Sint Anna?**

Ook bij Wzd-klachten kan de cliënt contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van Sint Anna. De klachtenbemiddelaar adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Ook kan hij/zij doorverwijzen naar de cliëntenvertrouwenspersoon. De klachtenbemiddelaar ondersteunt de klager niet tijdens een procedure bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg. Deze rol wordt vervuld door de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

De klachtenbemiddelaar is bereikbaar via e-mail: [klachtenbemiddelaar@sintannaboxmeer.nl](mailto:klachtenbemiddelaar@sintannaboxmeer.nl)

### **Wie kan een Wzd klacht indienen?**

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. De cliëntenvertrouwenspersoon kan daarbij behulpzaam zijn.

### **Hoe wordt een klacht ingediend bij de KCOZ?**

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de Raad van Bestuur van Sint Anna. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

U kunt uw klacht indienen via [mail](#).

De Raad van Bestuur stuurt een Wzd-klacht door aan de KCOZ. Er wordt contact opgenomen met het secretariaat van de KCOZ. Sint Anna krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier. De jurist behandelt de klacht namens de organisatie in overleg met de betrokken zorgverleners en draagt zorg voor een verweerschrift. Er gelden korte termijnen, dus een verweerschrift wordt vaak met spoed geschreven.

### **Wat kost de KCOZ?**

Aan degene die een klacht heeft ingediend, brengt de KCOZ geen kosten in rekening. Voor Sint Anna zijn er wel kosten aan verbonden.

### **Hoe beoordeelt de KCOZ een klacht?**

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. Afhankelijk van het onderwerp is de gekwalificeerde zorgverlener een specialist ouderengeneeskunde, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.



### **Binnen welke termijn doet de KCOZ een uitspraak?**

De KCOZ doet binnen twee weken na de behandeling van de zaak uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht. Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

### **Wat is de status van het oordeel van de KCOZ?**

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

### **Vragen?**

Heeft u nog vragen met betrekking tot de klachtenprocedure Wzd dan kunt u contact opnemen met de kwaliteitsverpleegkundige via het algemene telefoonnummer: 0485 - 571 541

