Reglement Klachtencommissie Wzd

Begripsomschrijving

Artikel 1.

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
   - Stichting: de stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, volgens haar statuten opgericht met als doel: het oprichten, in stand houden en faciliteren van onder meer een Klachtencommissie overeenkomstig artikel 53 lid 1 Wzd.
   - Raad van Deelnemers(RvD): orgaan van de Stichting, bestaande uit deelnemende organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Tot haar taken behoren het benoemen van de leden van de Klachtencommissie Wzd/Wvggz en het vaststellen van dit reglement.
   - Klachtencommissie Wzd/Wvggz: orgaan van de Stichting met leden. Het ledenbestand is zodanig dat hieruit kunnen worden gevormd een Klachtencommissie Wzd en een Klachtencommissie Wvggz.
   - Klachtencommissie Wzd: Klachtencommissie zoals bedoeld in art. 56 lid 2 Wzd.
   - Zorg: de zorg van een zorgaanbieder jegens een cliënt die kan bestaan uit bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming, beveiliging, en onvrijwillige zorg als bedoeld in artikel 2.
   - Zorgaanbieder: een natuurlijke of rechtspersoon die respectievelijk beroepsmatig of bedrijfsmatig Zorg of opname en verblijf in een accommodatie verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig Zorg of opname en verblijf in een accommodatie verlenen of doen verlenen of een natuurlijk persoon die bedrijfsmatig Zorg of opname en verblijf in een accommodatie doet verlenen;
   - 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 het vierde lid, dan wel van wie het CIZ in een indicatiebesluit als bedoeld in de Wet langdurige zorg heeft vastgesteld dat een aanspraak op zorg bestaat als bedoeld in de Wet langdurige zorg vanwege een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke handicap;
   - Vertegenwoordiger: wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, of, indien een zodanige persoon ontbreekt, de persoon die daartoe door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden, of, indien deze ontbreekt of niet optreedt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel, of, indien deze ontbreekt of niet wenst op te treden, een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van cliënt;
   - Nabestaande: nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wkkgz;
   - Klacht: een schriftelijke en gemotiveerde klacht over de nakoming van een verplichting of over een beslissing zoals bedoeld in art. 55 Wzd en nader beschreven in artikel 5 lid 1 van dit Reglement;
   - Klager: degene die een Klacht geschil indient bij de Klachtencommissie;
   - Aangeklaagde: de zorgaanbieder waartegen de Klacht zich richt.
   - Cliëntenvertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in art. 57 Wzd.
   - Schriftelijk: op papier of langs elektronische weg
   - Wet: de Wet Zorg en Dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd).

Algemene bepalingen

Artikel 2.

1. Dit reglement bepaalt de werkwijze van de Klachtencommissie Wzd, hierna ook te noemen “de Klachtencommissie”.
2. Dit reglement is een regeling als bedoeld in art. 56 lid 2 Wzd en voldoet aan de in de Wet gestelde eisen.
3. Dit Reglement is vastgesteld door de Raad van Deelnemers van de Stichting. Alleen de Raad van Deelnemers is bevoegd wijzigingen aan te brengen in het Reglement. Een wijziging van het Reglement vindt niet plaats dan nadat de leden van de Klachtencommissie daarover zijn gehoord.
4. Iedere zorgaanbieder die bij de Klachtencommissie is aangesloten, moet zich conformeren aan dit Reglement.
5. De zorgaanbieder stelt de cliënt en zijn vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee weken na aanvang van de zorg, dit reglement ter hand alsmede het adres waaronder de zorgaanbieder bereikbaar is voor een klacht.
6. De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat iedere cliënt of diens vertegenwoordiger, op diens verzoek een beroep kan doen op een cliëntenvertrouwenspersoon, teneinde hem,/haar de advies en bijstand te verlenen met het doorlopen van de klachtenprocedure.
7. Voor zover dit reglement zou afwijken van de voorwaarden als genoemd in de wet worden de voorwaarden van de wet geacht van toepassing te zijn.

Klachtencommissie

Artikel 3.

1. De Klachtencommissie Wzd/Wvggz bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal leden.
2. De Raad van Deelnemers benoemt een voorzitter, eventueel een plaatsvervangend voorzitter en leden. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Onder de leden dienen zich in ieder geval te bevinden een of meerdere van de hierna in lid 5 en 6 genoemde deskundigen.
3. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen deel: de voorzitter en twee leden. De voorzitter wijst de leden aan die aan de behandeling van een klacht deelnemen, hierna te noemen “de Klachtencommissie”.
4. Een lid weigert aan de behandeling van een klacht deel te nemen als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. Als de klacht een cliënt betreft met een verstandelijke handicap, dan hebben in de Klachtencommissie in ieder geval zitting: een arts voor verstandelijk gehandicapten, een psychiater, een gezondheidszorg-psycholoog of een orthopedagoog-generalist.
6. Als de klacht een cliënt betreft met een psychogeriatrische beperking verstandelijke handicap, dan hebben in de Klachtencommissie in ieder geval zitting: een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidszorg-psycholoog.
7. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Artikel 4.

1. De Klachtencommissie heeft, in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wkkgz, tot taak klachten over de nakoming van een verplichting of over een beslissing zoals bedoeld in art. 55 Wzd te behandelen.
2. De leden zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit.
3. De leden zullen geen instructies aanvaarden van wie dan ook, daaronder begrepen het bestuur van de stichting, aangaande de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing aangaande een klacht.
4. Een lid van de Klachtencommissie heeft geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een klacht bij de behandeling waarvan hij is betrokken.

De Klacht

Artikel 5. Klacht

1. De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de Klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over:
   a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft, als bedoeld in art. 3 lid 2 of art. 22 lid 9 sub c Wzd;
   b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan, als bedoeld in art. 10 en 11 Wzd;
   c. het uitvoeren van het zorgplan, als bedoeld in de art. 12 en 13 Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
   d. zorg in onvoorziene situaties, als bedoeld in art. 15 Wzd;
   e. het bijhouden van een dossier, als bedoeld in art. 16 Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
   f. verlof of ontslag, als bedoeld in de art. 47 en 48 Wzd.

   Tevens kan een klacht worden ingediend over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.
2. Bij indiening van de klacht kan klager verzoeken om een door de zorgaanbieder te betalen schadevergoeding ex art. 14 van dit Reglement.
3. De klacht dient tenminste te bevatten: de naam en contactgegevens van Klager, een omschrijving van de klacht, de datum waarop de klacht wordt ingediend.
4. Klager kan de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, indienen bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie (klachtencommissie@quasir.nl).

Artikel 6. Na indiening van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht zendt de ambtelijk secretaris aan Klager schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin de datum van ontvangst is vermeld. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals bedoeld in art. 5, dan wordt klager hierop gewezen en in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen een termijn van vijf werkdagen aan te vullen of te verduidelijken.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van privacy gevoelige informatie (vertrouwelijke persoonsgegevens) klager betreffende, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld en wordt verzocht om schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger. dat hij er mee instemt dat Aangeklaagde alle naar haar oordeel relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de Klachtencommissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
4. De datum indiening van de klacht geldt als startdatum van de behandeltermijn, tenzij nadere gegevens zijn gevraagd als bedoeld in lid 2. In dat geval start de behandeltermijn na ontvangst van deze gegevens.

Artikel 7. Ontvankelijkheid

1. De Klachtencommissie verklaart de klager in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:
   a. indien de klacht niet voldoet aan de daaraan in art. 5 gestelde eisen en de klacht is niet binnen de gestelde termijn aangevuld of verduidelijkt;
   b. indien de klacht geen betrekking heeft op de nakoming van een verplichting of over een beslissing als bedoeld in art. 5 lid 1.
   c. indien de klacht betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.
2. De Klachtencommissie verklaart de klager tevens in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:
   a. indien Aangeklaagde niet is aangesloten bij de Klachtencommissie Wzd/Wvggz;
   b. indien aan Aangeklaagde surseance van betaling is verleend of deze in staat van faillissement is geraakt.
   c. Indien Aangeklaagde niet langer bestaat gesteld dat zij een rechtspersoon is, of Aangeklaagde is overleden gesteld dat hij/zij een natuurlijk persoon is.
   d. indien Aangeklaagde op verzoek van de stichting niet bereid is om te verklaren dat de kosten van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie voor haar rekening zijn.
3. Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, dan deelt zij dat schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede.
4. Tenzij de klacht niet niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht in behandeling genomen.
5. In afwijking van lid 4 kan een klacht buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is.

Artikel 8. Schorsing en termijn van behandeling

1. De Klachtencommissie kan een beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
2. De Klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
3. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de Klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de Klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 9. Intrekken klacht

1. Klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk, zo mogelijk met opgaaf van reden.
2. Na ontvangst van de in lid 1 bedoelde intrekking zal de Klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk ter kennis brengen van Verweerder.

Behandeling van de klacht

Artikel 10. Behandeling

1. De behandeling van een geschil vindt in beginsel schriftelijk plaats, onder toepassing van hoor en wederhoor.
2. De Klachtencommissie stelt Aangeklaagde zo spoedig mogelijk na de start van de behandelingstermijn op de hoogte van de indiening van de klacht (onder toezending van een kopie van de klachtbrief met bijlagen).
3. De Klachtencommissie stelt Aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van 4 werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren (schriftelijk verweer). Indien de klacht betrekking heeft op een beslissing zoals bedoeld in art. 8 lid 3, dan kan deze termijn worden bepaald op 8 werkdagen.
4. Na indiening van verweer kunnen Partijen alleen nog maar stukken insturen, indien de Klachtencommissie hier uitdrukkelijk om verzoekt.
5. De Klachtencommissie kan schriftelijk vragen stellen aan een of beide partijen en/of verzoeken om het overleggen van nadere gegevens en daarbij een termijn stellen voor beantwoording. Ook kan de Klachtencommissie derden vragen inlichtingen te verstrekken.
6. Partijen kunnen verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. Zij dienen dit te doen bij toezending van de klachtbrief of het schriftelijk verweer, alsmede indien zij hier door de Klachtencommissie expliciet toe in de gelegenheid worden gesteld. De Klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen.
7. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen op voet van gelijkheid van alle door hen naar voren gebracht standpunten en feiten, alsmede van verklaringen van getuigen en deskundigen, over en weer kennis nemen en daarop kunnen reageren.
8. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen. (zie ook art. 2 lid 6).

Artikel 11. Hoorzitting

1. De Klachtencommissie stelt Klager en Aangeklaagde in staat om te worden gehoord. Indien een partij hiertoe de wens te kennen geeft dan wordt zij mondeling gehoord. De Klachtencommissie kan ook zelf besluiten om één of beide partijen te horen.
2. De Klachtencommissie stelt plaats, dag en uur vast waarop het horen zal plaatsvinden en stelt partijen daarvan op de hoogte. Het horen van of in bijzijn van Klager dient plaats te vinden op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor Klager.
3. Partijen kunnen op eigen kosten getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen 2 dagen voor de hoorzitting aan de Klachtencommissie te zijn opgegeven.

4. Het horen vindt in beginsel plaats ten overstaan van de Klachtencommissie, in aanwezigheid van beide partijen. Indien dit ongewenst is, al dan niet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, dan kan het horen van een partij geheel of gedeeltelijk plaatsvinden buiten aanwezigheid van de andere partij.
5. Het horen van een partij zal plaatsvinden buiten aanwezigheid van de andere partij indien:
   a. een partij te kennen geeft niet gehoord te willen worden en niet aanwezig te zullen zijn bij het horen van de andere partij;
   b. het horen in aanwezigheid van beide partijen, niet is te realiseren binnen de in art. 8 voorgeschreven behandelingstermijn.
6. Indien het horen van een partij plaatsvindt buiten aanwezigheid van de andere partij, dan geschiedt dit in aanwezigheid van minimaal 1 lid van de Klachtencommissie in bijzin van de ambtelijk secretaris of de voorzitter.

Artikel 12. Schikking

1. De Klachtencommissie is bevoegd op elk moment in de procedure een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.
2. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zal de Klachtencommissie de inhoud daarvan in de vorm van een uitspraak vastleggen. Het bepaalde in artikel ..is in dat geval niet van toepassing

<u>Uitspraak en beroep</u>

Artikel 13. Uitspraak

1. De Klachtencommissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht. De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
2. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en bevat naast de beslissing, in elk geval:
   - de namen van de leden van de Geschilleninstantie;
   - de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
   - de dagtekening van het bindend advies;
   - de motivering van de gegeven beslissing.
3. De beslissing van de Klachtencommissie strekt tot:
   a. onbevoegd verklaring van de Klachtencommissie,
   b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
   c. ongegrondverklaring van de klacht, of
   d. gegrondverklaring van de klacht.
4. Indien de Klachtencommissie de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
5. Indien de klachtcommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.

6. De Klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De Klachtencommissie deelt de beslissing (de uitspraak) 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.
8. De Klachtencommissie maakt de uitspraken over de aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.
   De geanonimiseerde uitspraken worden gepubliceerd op www. ……

Artikel 14. Schadevergoeding

1. De Klachtencommissie kan in haar uitspraak op verzoek van Klager aan Aangeklaagde opdracht geven tot het betalen van een schadevergoeding (ex art. 56g Wzd) aan Klager.. De Klachtencommissie kan hier ook ambtshalve toe besluiten.
2. Voordat de Klachtencommissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de Klachtencommissie de zorgaanbieder.
3. De schadevergoeding, bedoeld in lid 1, wordt naar billijkheid vastgesteld.

Artikel 15. Beroep

1. Nadat de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de Klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft of een nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn voor het indien van een verzoekschrift bedraagt binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de Klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de Klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

<u>Overige bepalingen</u>

Artikel 16. Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon kan zich op grond van zijn geheimhoudingsplicht verschonen van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een de klachtenprocedure.

Artikel 17.

1. Dit reglement wordt aangehaald als “Reglement Klachtencommissie Wzd”.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
