



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

HOE WERKT DE KLACHTENCOMMISSIE ONVRIJWILLIGE ZORG (KCOZ)?

1. Inleiding

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandelt klachten als bedoeld in de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd). Het gaat daarbij om klachten over specifieke beslissingen en verplichtingen die verband houden met onvrijwillige zorg.

De KCOZ is ondergebracht bij Stichting De Geschillencommissie. Zorgaanbieders kunnen zich bij de KCOZ aansluiten voor de behandeling van Wzd-klachten. Hiervoor geldt dat de zorgaanbieder:

- geregistreerd moet zijn bij de KCOZ; en
- in de klachtenregeling moet hebben opgenomen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld.

De commissie kan uitsluitend klachten behandelen over zorgaanbieders die aan deze voorwaarden voldoen.

In deze brochure wordt in hoofdlijnen uiteengezet hoe de procedure bij de KCOZ verloopt. Voor de volledige procedurele regels wordt verwezen naar het reglement van de commissie. Het reglement is beschikbaar via onze website.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- een vertegenwoordiger van de cliënt;
- een nabestaande;
- een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) namens de cliënt.

Cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden kunnen zich tijdens de procedure laten ondersteunen door een cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg.

Een cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de zorgaanbieder en kan ondersteuning bieden bij het formuleren en indienen van een klacht en tijdens de verdere procedure.

Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn onder andere werkzaam bij Zorgstem, Adviespunt Zorgbelang, het LSR, Quasir. Via [Stemgever](#) kan contact worden gelegd met een cliëntenvertrouwenspersoon.

Daarnaast kan een cliënt of vertegenwoordiger contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de zorgorganisatie. De klachtenfunctionaris kan adviseren over de behandeling van de klacht en ondersteunen bij het zoeken naar een informele oplossing.

In de praktijk komt het voor dat een klacht eerst bij de zorgorganisatie wordt ingediend. Indien de betreffende zorgaanbieder is aangesloten bij de KCOZ, kan de klacht worden doorgeleid naar de commissie.

3. Samenstelling van de klachtencommissie

De KCOZ bestaat uit een oneven aantal onafhankelijke leden. De leden worden benoemd door het bestuur van Stichting De Geschillencommissie.

Klachten worden behandeld door een zittingscommissie bestaande uit drie leden:

- de voorzitter;
- een lid voorgedragen door cliëntenorganisaties;
- een lid voorgedragen door brancheorganisaties.

Bij de samenstelling van de zittingscommissie wordt rekening gehouden met de aard van de klacht en de benodigde deskundigheid. Daarbij kan onder meer expertise aanwezig zijn op het gebied van psychogeriatric of verstandelijk gehandicaptenzorg.



De commissie wordt ondersteund door een secretaris met een juridische opleiding. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door Stichting De Geschillencommissie.

4. Welke klachten behandelt de KCOZ?

De bevoegdheid van de commissie is wettelijk afgebakend. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten als bedoeld in artikel 55 van de Wzd. Het gaat om klachten over de volgende onderwerpen:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client;
- een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van een Wzd-functionaris.

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

- de verplichting om een dossier bij de houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een Wzd-functionaris.

5. Hoe wordt een klacht ingediend?

Voor het indienen van een Wzd-klacht dient het digitale vragenformulier van de KCOZ te worden ingevuld via:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg>

In het vragenformulier wordt onder meer gevraagd om:

- de contactgegevens van de klager en/of diens vertegenwoordiger;
- de contactgegevens van de zorgverantwoordelijke of andere medewerker van de zorgorganisatie die

namens de zorgaanbieder verweer zal voeren;

- een korte omschrijving van de klacht.

Na ontvangst beoordeelt het secretariaat of de klacht onder de bevoegdheid van de commissie valt. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangen partijen toegang tot het digitale portaal van de KCOZ.

Via dit portaal kunnen partijen processtukken uploaden, correspondentie ontvangen en de voortgang van de procedure volgen.

Relevante stukken kunnen onder meer zijn:

- de volledige klachtbrief;
- relevante onderdelen van het Wzd-dossier;
- het verweerschrift;
- overige stukken die van belang zijn voor de beoordeling van de klacht.

Het is van belang dat de klacht en de bijbehorende stukken zo volledig mogelijk worden ingediend. Ontbrekende informatie kan leiden tot vertraging van de procedure.

6. De behandeling van de klacht

De commissie behandelt klachten in beginsel tijdens een digitale hoorzitting. Tijdens de hoorzitting krijgen partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en vragen van de commissie te beantwoorden.

De digitale hoorzitting vindt plaats in een beveiligde digitale omgeving. Indien een cliënt ondersteuning nodig heeft bij deelname aan een digitale zitting, wordt van de zorgaanbieder en/of de cliëntenvertrouwenspersoon verwacht dat zij de cliënt daarbij ondersteunen.

De commissie kan partijen verzoeken om voorafgaand aan de zitting aanvullende stukken over te leggen.



7. De beslissing van de commissie

De commissie beraadslaagt en beslist buiten aanwezigheid van partijen.

De commissie kan o.a.:

- de klacht gegrond verklaren;
- de klacht ongegrond verklaren;
- een schadevergoeding toekennen.

Op grond van de Wzd geldt voor de behandeling van klachten een versnelde procedure.

Indien de klacht betrekking heeft op een beslissing of verplichting waarvan de gevolgen nog voortduren voor de cliënt, beslist de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

In overige gevallen beslist de commissie binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Indien de commissie niet binnen deze termijnen beslist, kan de klacht aan de rechter worden voorgelegd.

8. Gang naar de rechter

Tegen een beslissing van de klachtencommissie staat de weg naar de rechter open.

Zowel de cliënt als de zorgaanbieder kunnen het geschil aan de rechtbank voorleggen. Tegen een uitspraak van de rechtbank kan, onder de voorwaarden die de wet stelt, beroep in cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad.

9. Vragen?

Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 070 - 310 53 80 of info@degeschillencommissiezorg.nl. Wij helpen u graag verder.