

Klachtenregeling Klachtencommissie Wet Zorg en Dwang Solopartners

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wet Zorg en Dwang die zorg ontvangt van een aangesloten zorgaanbieder.
- b. Klacht : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wet Zorg en Dwang een klacht kan worden ingediend (*)
- c. Klachtencommissie: de klachtencommissie Wet Zorg en Dwang.
- d. Klager: degene die een klacht indient. Dit kunnen zijn de cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of een nabestaande van de cliënt.
- e. Nabestaande: nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- f. Stuurgroep: overleg van de organisaties die de klachtencommissie hebben ingesteld, te weten Solopartners te Oss namens de zorgaanbieders en Zorgbelang Inclusief te Arnhem als cliëntenorganisatie.
- g. Vertegenwoordiger: de vertegenwoordiger van een cliënt zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 sub e Wet Zorg en Dwang. Dit kunnen zijn de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt te behartigen.
- h. Wzd: Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.
- i. Wzd-functionaris: de Wzd-functionaris zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel m Wet Zorg en Dwang.
- j. Zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie Wet Zorg en Dwang die een bepaalde klacht behandelen.
- k. Zorgaanbieder: zelfstandige zorgaanbieder zonder personeel die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of gehandicaptenzorg en geregistreerd staat bij Solopartners te Oss.

(*) Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

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

Artikel 2 Klachtencommissie Wet Zorg en Dwang

1. De klachtencommissie Wet Zorg en Dwang is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De klachtencommissie is ingesteld door Solopartners te Oss en Zorgbelang Inclusief te Arnhem.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die via Solopartners zijn aangesloten bij de klachtencommissie.
3. De stuurgroep benoemt een voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en leden van de klachtencommissie op voordracht van het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg te Gorinchem. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
4. In de klachtencommissie hebben in ieder geval zitting:
 - a. Een jurist alsmede een arts voor verstandelijk gehandicapten, een psychiater, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist als het een klacht betreft een cliënt met een verstandelijke handicap;
 - b. Een jurist alsmede een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog als het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening.
5. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
6. Leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van 4 jaar met de mogelijkheid om tweemaal herbenoemd te worden, in totaal derhalve maximaal 12 jaar.

Artikel 3 Werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en van deze regeling.
2. Deze regeling is vastgesteld door de stuurgroep. Alleen de stuurgroep is bevoegd wijzigingen door te voeren in deze regeling, gehoord hebbend de leden van de klachtencommissie.
3. De leden van de commissie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit.

Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten

Artikel 4 Het indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de klachtencommissie. Het klaagschrift bevat ten minste:

- de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger;
- de naam van de zorgaanbieder; en
- een omschrijving van de klacht.

Op de website van Solopartners stelt de klachtencommissie een invulformulier beschikbaar.

Artikel 5 Ontvangst klacht

1. De klachtencommissie bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de klachtencommissie, de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

De klachtencommissie wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

2. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De klachtencommissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De klachtencommissie wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
2. Als de klachtencommissie niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 7 Onbevoegd verklaring en niet-ontvankelijk verklaring door de voorzitter

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de klachtencommissie op grond van artikel 14 lid 3 respectievelijk lid 4 van deze regeling niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de klachtencommissie de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de klachtencommissie verklaren dat de klachtencommissie onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Artikel 14 lid 7 en lid 9 zijn van overeenkomstige toepassing op de beslissing als bedoeld in lid 1.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

Artikel 8 Schorsing klacht

1. De klager kan de klachtencommissie verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist namens de klachtencommissie over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de klachtencommissie, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de klachtencommissie uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.
8. De voorzitter en het lid als genoemd in lid 3 nemen niet deel aan de zittingscommissie die in (bodem)procedure over de klacht beslist.

Artikel 9 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd. De leden van de zittingscommissie dienen onafhankelijk en neutraal te zijn in hun relatie tot klager en aangeklaagde.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
4. Een lid van de klachtencommissie wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.
5. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 10 Verschoning en wraking

1. Klager en/of zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de zittingscommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de zittingscommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de zittingscommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De

zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.

2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 12 Schadevergoeding

1. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De klachtencommissie besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De klachtencommissie stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Artikel 13 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 14 Beslissing klachtencommissie

1. De gemotiveerde beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. Beslissingen over een klacht worden namens de klachtencommissie genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De klachtencommissie beslist gemotiveerd tot onbevoegdheidsverklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de klachtencommissie niet belast heeft met de beoordeling van klachten, aldus niet aangesloten is bij Solopartners;
 - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
4. De klachtencommissie beslist gemotiveerd tot niet-ontvankelijkheidsverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

5. In een beslissing beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden van de klachtencommissie die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
6. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De klachtencommissie vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
9. De klachtencommissie stuurt beslissingen over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. indien van toepassing de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke;
 - f. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat of een cliëntenvertrouwenspersoon stuurt de klachtencommissie alle correspondentie met de klager aan de advocaat of de cliëntenvertrouwenspersoon van de klager.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

1. De klachtencommissie brengt geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
2. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de klachtencommissie noch door de organisaties die de klachtencommissie in stand houden.

Artikel 19 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de stuurgroep klachtencommissie een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie (behandelde) klachten en de strekking van haar oordelen.

Artikel 20 Openbaarmaking

De klachtencommissie draagt zorg voor publicatie op de website van Solopartners van:

- haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- haar jaarverslagen, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- deze klachtenregeling.

Artikel 21 Evaluatie

1. De stuurgroep evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de stuurgroep dit wenselijk vindt.
2. De stuurgroep betreft de klachtencommissie bij een evaluatie.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging reglement

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de stuurgroep.
2. De stuurgroep besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de klachtencommissie tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de stuurgroep te laten weten.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023.

Dit reglement is na afstemming met Zorgbelang Inclusief (namens cliënten/patiënten) vastgesteld door de directie van Solopartners te Oss op 26 juli 2023

SoloPartners

L. P.M. van Erp, directeur

Als blijk van instemming:

Namens Zorgbelang Inclusief

d.d. 21 augustus 2023

E.A.M.J. Verkaar, directeur

