

Klachtenregeling Wet Zorg en Dwang

Informatie voor cliënten

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 kunt u vinden op www.dwangindezorg.nl.

Deze flyer geeft meer informatie over de klachtregeling over zorg die valt onder deze wet. Een zogenaamde Wzd-klacht wordt beoordeeld door een onafhankelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Wilt u een Wzd-klacht indienen?

Neem in eerste instantie contact op met de zorgverlener die de klacht heeft veroorzaakt om te proberen samen tot een oplossing te komen. U kunt ook contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd of de klachtenbemiddelaar van Pantein. Hun contactgegevens vindt u hieronder.

Wat doet een cliëntenvertrouwenspersoon?

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 Pantein. 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. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar via telefoonnummer: 088-9294099.

Wat is de rol van de klachtenbemiddelaar Pantein?

Bij klachten kunt u ook contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van Pantein. De klachtenbemiddelaar adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Ook kan zij – in geval het een Wzd-klacht is – doorverwijzen naar de cliëntenvertrouwenspersoon. De klachtenbemiddelaar is bereikbaar op telefoonnummer 0485-846261 of via e-mail: klachtenbemiddelaar@pantein.nl

Wie kan een Wdz klacht indienen?

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

Wat doet de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)?

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet Zorg en Dwang worden genoemd.

Welke klachten beoordeelt de KCOZ?

De KCOZ beoordeelt klachten over:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- 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 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

Hoe en waar wordt een klacht ingediend bij de KCOZ?

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden schriftelijk ingediend bij de Raad van Bestuur van Pantein, Postbus 288, 5830 AG, Boxmeer.

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.

Als klager krijgt u een code waarmee u kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Hiermee heeft u via het portaal altijd inzage in uw klachtendossier.

Wat kost de KCOZ?

Aan degene die een klacht indient, brengt de KCOZ geen kosten in rekening.

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 heeft 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.

Heeft u nog vragen?

Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen hebben, dan mag u altijd contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van Pantein. Deze is bereikbaar op telefoonnummer 0485 -846261 of via e-mail klachtenbemiddelaar@pantein.nl.