

**H6 P6.2 PD KLACHTENREGLEMENT WET ZORG EN DWANG (WZD)**

**Doel:** deze procedure beschrijft hoe klachten over de Wet zorg en dwang kunnen worden ingediend bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg. Deze commissie beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig en doet bindende uitspraken over Wzd-klachten.

**Van toepassing:** heel Coloriet voor cliënten bij wie de Wzd van toepassing is.

**Dit document hangt samen met de volgende documenten:**

- H2. P2.4 Beleid Wet zorg en dwang
- H6. P6.2 Reglement klachtenbehandeling cliënten

**Definities:**

- **Klacht:** een schriftelijke of per e-mail ingediende uiting van onvrede bij de Raad van Bestuur al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding. Een klacht betreft een handeling, of het nalaten van een handeling. Een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (een) medewerker (s) van Coloriet of door een persoon die voor Coloriet.
- **Klachtenbemiddelaar:** degene die binnen Coloriet kan ondersteunen en/of bemiddelen bij onvrede en klachten van cliënten.
- **KCOZ:** Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg.
- **WZD:** Wet zorg en dwang

**INLEIDING**

Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Deze wet regelt de onvrijwillige zorg voor psychogeriatrische cliënten. Deze wet bepaalt ook dat klachten over onvrijwillige zorg behandeld moeten worden door een onafhankelijke klachtencommissie. Coloriet verwijst cliënten hiervoor naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, die is ingesteld door verschillende branche organisaties. In dit reglement wordt de klachtenprocedure via de KCOZ toegelicht.

**STAPPEN IN DE OPVANG VAN KLACHTEN WZD**

1. Als de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt het niet eens is met de toepassing van de Wzd, wordt aangeraden dit eerst te bespreken met de eerste contactverzorgende en de behandelaar. Indien nodig worden de manager en de directeur van de locatie hier ook bij betrokken. Coloriet doet er alles aan om samen tot een oplossing te komen.
2. Als de onenigheid niet naar tevredenheid voor alle partijen kan worden afgehandeld, dan kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt terecht bij de klachtenbemiddelaar van Coloriet. Deze adviseert en helpt bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht.
3. Als het klachten met betrekking tot de Wzd betreft, kan de klachtenbemiddelaar ook verwijzen naar de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (zie hieronder).
4. Als geen van bovenstaande stappen leidt tot een goede oplossing en partijen er met elkaar niet uitkomen, dan kan de cliënt of diens vertegenwoordiger een klacht indienen bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg. ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl))  
Deze commissie beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig en doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR.

<b>Proceseigenaar:</b> Raad van Bestuur	<b>Documentverantwoordelijke:</b> strat adviseur kwaliteit en veiligheid			
<b>Procesverantwoordelijke(n):</b> leidinggevend, medewerkers, klachtenbemiddelaar	<b>Evaluatie:</b> 1-2-2026	1.1	1-2-2023	1/3

## DE CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON WZD

Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen voor klachten in het kader van de Wzd een beroep doen op een cliëntenvertrouwenspersoon. Deze is onafhankelijk van de zorgaanbieder en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. De cliëntenvertrouwenspersoon van Coloriet werkt bij Zorgstem. Op intranet staan de actuele namen en contactgegevens. In bijlage 1 staat meer informatie over Zorgstem.  
<https://zorgstemvertrouwenspersonen.nl/voor-wie-is-zorgstem/mensen-met-een-psychogeriatrische-beperking/>

## INDIENEN KLACHTEN BIJ KOCZ

De cliënt of diens vertegenwoordiger stuurt de klacht naar de Raad van Bestuur van Coloriet en geeft aan dat deze door de KOCZ moet worden behandeld. Cliënten kunnen zo op een adres terecht met al hun klachten. De Raad van Bestuur van Coloriet stuurt de Wzd-klacht door aan de KCOZ en krijgt 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.

## BEOORDELING VAN EEN KLACHT

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener, bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde. 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 online in een beveiligde digitale omgeving georganiseerd of gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.

## UITSPRAAK

De KCOZ doet binnen twee weken 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.

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.



#### Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 geldt de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd). Met deze wet worden de rechten geregeld van mensen met een psychogeriatrische aandoening die gedwongen zorg ontvangen.

#### Vertrouwenspersoon

De komst van deze wet en de uitvoering ervan kan bij u, of bij uw wettelijk vertegenwoordiger, voor vragen en onduidelijkheid zorgen. Om antwoord te krijgen op ontstane vragen en voor hulp bij de bescherming van uw rechten kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon.

"Ik word 's nachts opgesloten op mijn kamer. Mag dat zomaar? En waarom wordt dat gedaan? Wie kan mij hierbij helpen?"

#### Wat is gedwongen zorg?

Een voorbeeld van gedwongen zorg is het toedienen van bepaalde medicatie of de slaapkamerdeur op slot doen gedurende de nacht. Deze maatregelen worden uitgevoerd ter bescherming van u en/of uw omgeving. Als u zich afvraagt of deze gedwongen zorg mag worden uitgevoerd, kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon.

#### Wat doet de vertrouwenspersoon?

- luisteren naar uw verhaal
- antwoord geven op vragen
- uitleggen hoe de Wet zorg en dwang werkt
- vertellen waar u recht op heeft
- zoeken samen met u of uw wettelijk vertegenwoordiger naar een oplossing
- ondersteunen bij het schrijven van bijvoorbeeld klachtbrieven
- meegaan naar gesprekken die gaan over mogelijke klachten

#### Wilt u meer weten of direct contact?

088 678 10 00

info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl