

**REGELING OP- AANMERKINGEN SUGGESTIES EN KLACHTEN WET ZORG EN DWANG**

Inhoudsopgave		Blz.
	Inhoudsopgave	
§1	Inleiding	2
§2	Op-/aanmerkingen of suggesties	2
§3	De klachtenbemiddelaar	3
§4	De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang	5
§5	Reglement klachtencommissie Wet zorg en dwang	6
	<u>§ Begripsomschrijving</u>	7
	Artikel 1: begripsomschrijving	
	<u>§ Algemene bepalingen</u>	7
	Artikel 2: m.b.t. het reglement klachtencommissie Wzd	
	<u>§ Klachtencommissie Wzd</u>	7
	Artikel 3: samenstelling klachtencommissie	
	Artikel 4: scope, onafhankelijke klachtencommissie	
	<u>§ De Wzd klacht</u>	8
	Artikel 5: de Wzd klacht	
	Artikel 6: na indiening van de Wzd klacht	
	Artikel 7: ontvankelijkheid	
	Artikel 8: schorsing en termijn van behandeling	
	Artikel 9: intrekken Wzd klacht	
	<u>§ Behandeling van de Wzd klacht</u>	10
	Artikel 10: behandeling	
	Artikel 11: hoorzitting	
	Artikel 12: schikking	
	<u>§ Uitspraak en beroep m.b.t. de Wzd klacht</u>	11
	Artikel 13: uitspraak	
	Artikel 14: schadevergoeding	
	Artikel 15: beroep	
	<u>§ Overige bepalingen</u>	12
	Artikel 16: geheimhouding	
	Artikel 17: overige	
§6	Aanvullende bepalingen Carinova	13
	Artikel 18: kosten, reiskosten	
	Artikel 19: openbaarmaking	
	Artikel 20: rapportage	
	Artikel 21: evaluatie	
	Artikel 22: onvoorziene omstandigheden	
	Artikel 23: datum inwerkingtreding	
BIJLAGE 1:	Adressen en meer informatie over de Wet zorg en dwang	14

## §1 Inleiding

Carinova ziet graag tevreden cliënten. Onze medewerkers zetten zich elke dag in om u de beste zorg te bieden. We streven ernaar om daarbij zoveel mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen.

Toch kan het zijn dat u een op-/aanmerking, suggestie of een klacht heeft over de zorg- of dienstverlening in het kader van de Wet zorg en dwang. Maak het dan a.u.b. kenbaar want mogelijk kunnen we met uw reactie de zorg- en dienstverlening aan u én anderen verbeteren! Onze medewerkers zijn professionals die u gewoon kunt aanspreken op de gemaakte afspraken en hun handelen. Zij stellen dat ook op prijs. De ervaring leert dat een gesprek duidelijkheid geeft en dat onvrede daarmee veelal afneemt of verdwijnt. Wacht er niet te lang mee om het te bespreken. Samenwerken naar een passende oplossing is altijd beter!

De Wet zorg en dwang richt zich op het beschermen van cliënten tegen de inzet van onvrijwillige zorgmaatregelen. Wanneer daar toch een beslissing over genomen moet worden gaat Carinova daar uiterst behoedzaam en zorgvuldig mee om. Maak het kenbaar en bespreekbaar wanneer u minder tevreden bent of een klacht heeft over:

- het nakomen van een verplichting in het kader van de Wet zorg en dwang;
- een beslissing in het kader van de Wet zorg en dwang;
- onvrijwillige zorg of een onvrijwillige opname in het kader van de Wet zorg en dwang.

Deze regeling van Carinova maakt duidelijk hoe u met uw op-/aanmerking, suggestie of klacht Wet zorg en dwang om kunt gaan, bij wie u terecht kunt en waar meer informatie te vinden is.

## §2 Op-/aanmerkingen of suggesties kenbaar maken en bespreken

Wilt u een op-/aanmerking of suggestie aan Carinova kenbaar maken? Dan kunt u dat op verschillende manieren doen. Carinova ziet uw reactie graag tegemoet. Want samen komen we verder!

2.1 Het is gebruikelijk dat u als cliënt, als wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande uw op-/aanmerking(en) of suggesties eerst kenbaar maakt en bespreekt met bijvoorbeeld:

- a. de betrokken medewerker;
- b. de leidinggevende van de medewerker;

Het staat u echter ook geheel vrij om uw op-/aanmerking of suggestie (kosteloos) kenbaar te maken of te bespreken met:

- c. een klachtenbemiddelaar van Carinova (zie §3);
- d. een cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (zie §4);
- e. een ander door u gekozen vertrouwenspersoon of jurist (eventuele kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening);
- f. ook kunnen er voor u redenen zijn die het direct indienen van een klacht bij de klachtencommissie Wet zorg en dwang aannemelijk maken (zie §5). Een behandeling door de klachtencommissie Wet zorg en dwang is voor u kosteloos.

2.2. Wanneer u uw op-/aanmerking of suggestie met een medewerker wil bespreken, maakt u dat kenbaar en maakt de medewerker daar z.s.m. een afspraak met u over. Onze medewerker informeert u dan ook over de informatiefolder: 'Op-/aanmerkingen

of suggesties en klachtenregeling' van Carinova. U kunt desgewenst een naaste, de klachtenbemiddelaar of een cliëntondersteuner bij het komend gesprek betrekken om u terzijde te staan.

Afhankelijk van de situatie kan ook de medewerker anderen bij het gesprek(svervolg) betrekken wanneer dit helpend is voor het zo goed mogelijk oplossen van de op/aanmerking en wanneer u daartegen geen bezwaar maakt.

- 2.3 Medewerkers bespreken op-/aanmerkingen of suggesties in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede bij u weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en de beleefde kwaliteit van de zorgverlening optimaal blijft.
- 2.4 Wanneer u bij een leidinggevende kenbaar maakt dat u niet tevreden bent over een medewerker, stelt de leidinggevende u in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of u dit niet wenselijk vindt.
- 2.5 Medewerkers zorgen ervoor dat uw op-/aanmerking of suggesties en de eventuele besprekingen en afspraken daaromtrent in het zorgdossier op datum worden genoteerd. Suggesties kunt u ook altijd kenbaar maken via de website of klantenservice van Carinova.
- 2.6 Carinova streeft ernaar om binnen zes weken nadat u uw op-/aanmerking kenbaar heeft gemaakt, dit creatief en positief met u te hebben afgerond.
- 2.7 Als u ondanks deze hiervóór genoemde besprekingen niet tevreden bent, wordt u nogmaals gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijke- en gemotiveerde klacht wet zorg en dwang in te dienen bij de klachtencommissie wet zorg en dwang.

U kunt hiervoor het klachtenformulier wet zorg en dwang gebruiken.

### §3 Over de onafhankelijke klachtenbemiddelaar

Komt u er met onze medewerker of de leidinggevende niet uit of wilt u ondersteuning bij het oplossen van uw ontevredenheid of klacht, dan is het mogelijk om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Deze kan u de weg wijzen, met u meedenken en adviseren over de in uw situatie geldende regeling. Ook is er de mogelijkheid dat de klachtenbemiddelaar u doorverwijst naar bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

- 3.1 De onafhankelijke klachtenbemiddelaar werkt vanuit Quasir (expertisecentrum klachten en calamiteiten) en heeft de volgende taken:
  - 3.1a de klachtenbemiddelaar luistert en informeert cliënten (op hun verzoek), medewerkers en derden (op hun verzoek of in lijn met een casuïstiek) over de op-/aanmerkingen regeling die gehanteerd wordt vanuit Carinova en, zo nodig/indien van toepassing, over de door Carinova gehanteerde klachtenregeling cliënten;

- 3.1b de klachtenbemiddelaar adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen (desgevraagd) bij het formuleren daar van (via mee lezen);
- 3.1c de klachtenbemiddelaar helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden, desgevraagd, met het oplossen van hun onvrede.
- 3.1d de klachtenbemiddelaar kan u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de cliënt-vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, wanneer uw situatie daar om vraagt.
- 3.2 Aan de inzet van de klachtenbemiddelaar zijn voor u als cliënt en/of uw vertegenwoordiger geen kosten verbonden.
- 3.3. De klachtenbemiddelaar richt zich bij de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en, zo nodig, op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op de klachtenbemiddelaar doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
- 3.4 De raad van bestuur heeft de taken en de werkwijze van de klachtenbemiddelaar nader in een functie-/takenbeschrijving omschreven; dit functieprofiel is in lijn met het vigerende functieprofiel vanuit de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg ([www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)).
- 3.5 De klachtenbemiddelaar verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor de klachtenbemiddelaar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Carinova onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 3.6 De klachtenbemiddelaar registreert de contacten met cliënten, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenbemiddelaar per kwartaal een geanonimiseerde rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze kwartaalrapportage brengt de klachtenbemiddelaar uit aan de Raad van Bestuur via de afdeling beleidsadvies. De klachtenbemiddelaar kan in deze rapportages aanbevelingen opnemen met de intentie de kwaliteit van de zorgverlening verder te versterken.
- 3.7 Carinova stelt de klachtenbemiddelaar in staat om de taak van klachtenbemiddelaar naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenbemiddelaar niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van deze functie.
- 3.8 Wanneer de klachtenbemiddelaar van mening is dat de taken niet naar behoren vervuld kunnen worden of als de klachtenbemiddelaar van mening is dat er sprake is van benadeling wegens de uitoefening van deze functie, kan de klachtenbemiddelaar dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 3.9 Onvrede of klachten over de klachtenbemiddelaar, hetzij in de functie van klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij Carinova, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de raad van bestuur (ad hoc) aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

**§4 De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang**

U heeft het recht bijgestaan te worden door speciale cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kan u bij al uw vragen in het kader van de Wet zorg en dwang ondersteunen, advies geven en informeren. De ondersteuning van deze functionaris is kosteloos.

Wanneer u woont in de gemeente Dalfsen, Hardenberg, Ommen, Rijssen-Holten, Staphorst of Zwolle, kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon via het LSR.

Woont u in de gemeente Deventer, Olst-Wijhe of Raalte, dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon via het adviespunt Zorgbelang.

- 4.1 De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang werkt onafhankelijk van Carinova en heeft als taak om de rechtspositie van u te beschermen en te versterken, in het bijzonder wanneer in uw situatie onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang speelt.
  - 4.1a de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang luistert naar u, helpt desgewenst uw probleem helder te krijgen en informeert u/uw vertegenwoordiger over uw rechten;
  - 4.1b de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang adviseert en/of geeft antwoord op uw vragen over (on)vrijwillige zorg en/of over uw verblijf in een zorginstelling, het zorgleefplan, e.d.;
  - 4.1c de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kan u ondersteunen bij het in gesprek komen met de zorgverlener over uw klacht;
  - 4.1d de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kan u ondersteunen in het gehele proces van het bespreken en behandelen van een klacht;
  - 4.1e de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang kan u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de klachtenbemiddelaar, wanneer uw situatie daar om vraagt.
- 4.2 Aan de inzet van de cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang zijn voor u als cliënt of uw vertegenwoordiger geen kosten verbonden.
- 4.3 Carinova stelt de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang in staat om de functietaken naar behoren te vervullen (toegang tot gebouwen, e.d.).

§5 Reglement klachtencommissie Wet zorg en dwang

Carinova kent een onafhankelijke klachtencommissie Wet zorg en dwang. Carinova maakt daarbij gebruik van de kennis en faciliteiten van het 'Expertisecentrum klachten en calamiteiten' van Quasir, waar onder: de onafhankelijke klachtencommissie Wet zorg en dwang.



Deze klachtencommissie Wet zorg en dwang functioneert voor Carinova bij eventuele klachten Wet zorg en dwang op basis van het vigerende - en op de volgende pagina`s weergegeven - reglement klachtencommissie Wet zorg en dwang.

## 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](mailto: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/Wvvggz;
  - 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

#### Uitspraak en beroep

#### 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
  - 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.quasir.nl/klachtencommissie](http://www.quasir.nl/klachtencommissie)

#### 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 indienen 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.

#### Overige bepalingen

##### 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.

## §6 Aanvullende bepalingen Carinova m.b.t. Klachtenregeling Wet zorg en dwang

In aanvulling op de in §5 weergegeven klachtenregeling Wet zorg en dwang die de klachtencommissie Wzd hanteert, gelden voor Carinova de volgende artikelen:

### Artikel 18. Kosten

#### 18.1

Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie Wzd, de klachtenbemiddelaar of de cliëntvertrouwenspersoon brengt Carinova geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Kosten die klager maakt voor bijstand door derden voor, tijdens of na de klachtenbehandeling zijn voor de klager en/of aangeklaagde, tenzij deze onder de reguliere voorwaarden en acceptatie vallen van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen van Carinova (bijv. wanneer de aangeklaagde een medewerker van Carinova betreft), dan wel gerechtelijk zijn opgelegd.

#### 18.2 Tegemoetkoming reiskosten

Cliënten/klagers die een klacht indienen bij de klachtencommissie Wzd en reiskosten maken om met de klachtencommissie Wzd op afspraak in overleg te gaan over de Wzd klacht, kunnen deze reiskosten bij Carinova declareren via:

[klacht@carinova.nl](mailto:klacht@carinova.nl), dan wel via: Carinova, declaratie klacht, Postbus 678, 7400AR, Deventer.

De hierbij gehanteerde vergoedingsregel is:

- ofwel: retourrit voor één auto, via de kortste afstand vanaf het huisadres in Nederland naar de plek van zitting in Nederland v.v.; het aantal kilometers maal € 0,19 ct./km.;
- dan wel: de kosten van openbaar vervoer per bus of trein via de kortste afstand vanaf het huisadres in Nederland naar de plek van zitting in Nederland v.v.; 2<sup>e</sup> klasse, tegen overlegging van het vervoersbewijs, voor max. 2 personen.

### Artikel 19. Openbaarmaking

De raad van bestuur brengt de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door vermelding in de folder: ‘Op-/aanmerkingen en klachten’ en vermelding op de website [www.carinova.nl/klacht/](http://www.carinova.nl/klacht/) Deze folder en/of regeling is publiekelijk te downloaden en/of op te vragen bij medewerkers van Carinova en/of via de klantenservice.

### Artikel 20. Rapportages

In de kwartaalrapportages die Quasir aan Carinova stuurt wordt anoniem melding gemaakt van eventuele door Quasir ontvangen/behandelde op-/aanmerkingen en/of klachten in het kader van de klachtenregeling Wzd.

### Artikel 21. Evaluatie

21.1 De raad van bestuur evalueert de klachtenregeling van de klachtencommissie Wzd binnen vier jaar na inwerkingtreding met Quasir, expertise- en kenniscentrum klachten en calamiteiten, dan wel op het moment dat de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

21.2 De raad van bestuur evalueert de onderdelen §1 t/m 4 en de aanvullende artikelen 18 t/m 23 van deze Carinova regeling in januari 2024. De OR (WOR-artikel 27.1), CR (Wmcz artikel 8 lid 1) en PAR (ter informatie) worden bij de in dit artikel 18.2 bedoelde evaluatie betrokken.

#### Artikel 22. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling m.b.t. §1 t/m §4 en de aanvullende artikelen 18 t/m 23 niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

#### Artikel 23. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2020.

Evaluatiedatum: januari 2024, tenzij anders wordt besloten.

#### BIJLAGE 1 Adressen en meer informatie

Onze folder en/of regelingen over op-/aanmerkingen of suggesties en/of klachten Wet zorg en dwang en het klachtenformulier Wet zorg en dwang zijn in te zien en te downloaden via: [www.carinova/klachtwetzorgendwang](http://www.carinova/klachtwetzorgendwang)

Wanneer u belt met onze Klantenservice, kunnen zij u de folder en/of regeling ook toesturen. Carinova klantenservice:

T 0900-8662 of via: [info@carinova.nl](mailto:info@carinova.nl)

Heeft u een suggestie? [www.carinova.nl/suggestie](http://www.carinova.nl/suggestie) of bel met de klantenservice.

Klachtenbemiddelaar Quasir:

T: 06-48 44 55 38 of per mail via: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang via het LSR:

T: 088 -201 5900 of via: [www.hetLSR.nl](http://www.hetLSR.nl)

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang via Zorgbelang:

T: 088 - 92 94 099 ofwel via [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

Meer informatie over de Wet zorg en dwang kunt u vinden via:

[www.dwanginezorg.nl](http://www.dwanginezorg.nl) <https://www.dwanginezorg.nl/wzd/over/wat-is-de-wzd>

Meer informatie over cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang kunt u vinden via:

<https://www.dwanginezorg.nl/wzd/over/rechten-van-de-client/clientenvertrouwenspersoon>

Klachtencommissie Wet zorg en dwang o.v.v.:

Klacht

Postbus 1021

7940KA Meppel

Of per mail: [klachtencommissie@quasir.nl](mailto:klachtencommissie@quasir.nl)