

## Klachtenregeling Catharina, thuis op Voorne

### Inleiding

Bij Catharina, thuis op Voorne streven we naar het bieden van **verantwoorde zorg** en welzijnsdiensten. Verantwoorde zorg doelt op kwalitatief goede zorg, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Kenmerkend voor Catharina, thuis op Voorne zijn de korte communicatielijnen, flexibiliteit en kleinschaligheid. Het is de missie van iedere medewerker om deze doelstelling uit te dragen en elke dag weer met elkaar te realiseren dat cliënten tevreden zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent. De eerste stap daarbij is om het **gesprek aan te gaan met betrokken medewerker(s)** en/of diens leidinggevende(n), en samen tot een oplossing te komen. Als u er samen niet uitkomt, biedt deze klachtenregeling handvaten bij het indienen van een klacht.

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt, diens vertegenwoordiger of naaste de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker er zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn en biedt mogelijkheden tot **verbetering van de dienstverlening** waardoor voorkomen kan worden dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Een goede klachtenregeling is daarom essentieel.

Daarnaast verplicht de **Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** zorgaanbieders om een klachtenregeling te hebben. Wkkgz-klachten worden door de **klachtenfunctionaris** in behandeling genomen.

De klachtenfunctionaris kan u verder informeren over de mogelijkheid om uw klacht te laten behandelen door geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg (VVG). Heeft uw klacht betrekking tot '**onvrijwillige zorg**', dan kan de klachtenfunctionaris u ook verder informeren over het verdere verloop van de klachtenbehandeling. De klachtenfunctionaris zal u doorverwijzen naar de cliëntvertrouwenspersoon, die u kan bijstaan bij het doorlopen van een klachtenprocedure. Iedere cliënt, diens vertegenwoordiger of naaste die te maken heeft met onvrijwillige zorg kan terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Zie ook bijlage 1 met een toelichting op klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg. De rol van de klachtenfunctionaris is die van **neutrale bemiddelaar**, terwijl de cliëntvertrouwenspersoon **partijdige ondersteuning aan de cliënt** biedt.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris werkt **onafhankelijk** van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat er geen sprake is van inmenging van Catharina, thuis op Voorne.

Catharina, thuis op Voorne biedt met deze klachtenregeling aan haar klanten een mogelijkheid om een klacht, over een handelen of nalaten van Catharina, thuis op Voorne en de voor haar werkzame personen, gehoord en behandeld te krijgen. De regeling is ondergeschikt aan de Nederlandse wetgeving.

De voor u liggende klachtenregeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt. Deze klachtenregeling is van toepassing op **klachten van cliënten (of namens cliënten) aan wie zorg en/of diensten worden verleend door Catharina, thuis op Voorne.**

In Hoofdstuk 1 staan de algemene bepalingen met omschrijvingen van begrippen die in deze regeling worden gebruikt. In Hoofdstuk 2 is beschreven hoe de klachtontvangst geschiedt en bij wie u terecht kunt met een klacht. Hoofdstuk 3 beschrijft de procedure bij de behandeling van klachten. Tenslotte bevat Hoofdstuk 4 de overige bepalingen van de klachtenregeling. Voor de volledigheid is een bijlage bijgevoegd waarin staat beschreven wanneer sprake is van een klacht met betrekking tot onvrijwillige zorg op grond van artikel 55 van de Wzd.

## Inhoudsopgave

<b>Titel</b>	<b>blz.</b>
<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	4
<b>Hoofdstuk 2 Klachtopvang</b> .....	<b>5</b>
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende.....	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	7
<b>Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling</b> .....	<b>8</b>
Artikel 5 Het indienen van een klacht .....	8
Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris .....	9
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht .....	9
Artikel 8 Werkwijze bij behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris.....	10
Artikel 9 Uitstel of stopzetting behandeling van een klacht .....	11
Artikel 10 Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	11
Artikel 11 Geschillencommissie VVG.....	12
Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	12
Artikel 13 Geheimhouding.....	12
<b>Hoofdstuk 4 Overige bepalingen</b> .....	<b>12</b>
Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	12
Artikel 15 Kosten .....	13
Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling.....	13
Artikel 17 Evaluatie.....	13
Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden .....	13
Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling.....	13
Artikel 20 Datum van inwerkingtreding.....	14
<b>Bijlage 1: Klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg</b> .....	<b>15</b>

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Catharina, thuis op Voorne zorg of overige dienstverlening verleent of heeft verleend;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Catharina, thuis op Voorne of door een persoon die voor Catharina, thuis op Voorne werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur of bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. raad van bestuur : de raad van bestuur van Catharina, thuis op Voorne;
- f. klachtenfunctionaris : degene die binnen Catharina, thuis op Voorne belast is met de opvang van klachten;
- g. cliëntvertrouwenspersoon : degene die belast is met de opvang van klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg (zie ook Bijlage 1);

- h. geschillencommissie VVG : geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg;
- i. KCOZ : klachtencommissie onvrijwillige zorg;
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
- k. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- l. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:
  - a. 'de bron'; bijvoorbeeld bij de betrokken medewerker(s). Een gesprek biedt helderheid en lost vaak al veel op;
  - b. de leidinggevende; bijvoorbeeld bij de teamleider of de manager zorg en welzijn; bijvoorbeeld als de onvrede met de betrokken medewerker(s) niet naar tevredenheid kon worden opgelost. Of als er anderen binnen de organisatie voor nodig zijn om problemen weg te nemen;
  - c. de klachtenfunctionaris; bij Catharina is deze functie belegd bij Facit;

2. Ontevredenheid met betrekking tot onvrijwillige zorg kan besproken worden met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan ook vermeld op de website van Catharina.
3. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntvertrouwenspersonen Wzd.
4. Als de ontevredenheid met betrekking tot onvrijwillige zorg niet kan worden opgelost dan heeft de klager de mogelijkheid om de Wzd-klacht te laten behandelen door de KCOZ (Klachtencommissie onvrijwillige zorg). Een dergelijke klacht moet Catharina zelf indienen bij de KCOZ.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers brengen een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in contact met de teamleider en/of verwijst deze naar de manager zorg en welzijn. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig

tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op leidinggevendenden.

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - c. hij bemiddelt en helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden bij het bespreekbaar maken van hun onvrede;
  - d. hij brengt jaarlijks een geanonimiseerd jaarverslag uit over de geregistreerde klachten en het proces van klachtenafhandeling binnen Catharina, thuis op Voorne, en aanbevelingen omtrent verbetering van de klachtenprocedure.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan in een beveiligde werkomgeving conform de AVG. Op basis van deze

registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de directeur van Facit.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Bent u ontevreden en lukt het niet om tot een oplossing te komen met de betrokken medewerker? In dat geval kunt u een klacht indienen. Hoe de behandeling van klachten gebeurt, staat in dit hoofdstuk uitgewerkt.

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden geuit.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;



- e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klacht door te sturen naar de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. In dit geval zal de klachtenfunctionaris de klager in contact brengen met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Indien ondanks de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon de onvrede blijft bestaan, is er de mogelijkheid een Wzd-klacht te laten behandelen door de KCOZ.  
Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ.
3. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, na overleg met en instemming van de klager.

## **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder behandeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 8      Werkwijze bij behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris**

1. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet behandeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
2. De klachtenfunctionaris behandelt klachten en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen zes weken. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens de redenen en binnen welke termijn de klachtenbehandeling alsnog kan worden afgerond (eenmalige verlenging van maximaal vier weken). De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn rapportage over de behandeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij motiveert in zijn rapportage hoe de klacht is behandeld en geeft aanbevelingen over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht, en binnen welke termijn deze gerealiseerd kunnen worden.

## **Artikel 9     Uitstel of stopzetting behandeling van een klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling, schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet behandeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn dit wel mogelijk is. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij wil wachten op de afrondingen derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie VVG. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie VVG, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

## **Artikel 10    Behandeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke behandeling van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemde behandeling van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

## **Artikel 11    Geschillencommissie VVG**

1.    Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.  
De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie VVG.
2.    De klachtenfunctionaris informeert de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, dat het mogelijk is om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie VVG voor te leggen (binnen een jaar na indiening klacht bij zorgaanbieder).

## **Artikel 12    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1.    De klachtenfunctionaris bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De klachtenfunctionaris is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2.    Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 13    Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van 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 klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Hoofdstuk 4    Overige bepalingen**

### **Artikel 14    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 15 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

## **Artikel 17 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

## **Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

## **Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## **Artikel 20 Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 07-06-2022.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

## **Bijlage 1: Klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg**

De Wkkgz is niet van toepassing indien sprake is van 'onvrijwillige zorg'. Met ingang van 1 januari 2020 is de **Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd)** in werking getreden ter vervanging van de Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). De Wzd valt onder bijzondere wetgeving die voorrang krijgt boven het algemene klachtrecht (Wkkgz).

De Wzd verplicht zorginstellingen zich daarvoor aan te sluiten bij een klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de wet. Catharina is aangesloten bij Actiz en Wzd-klachten worden door **Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)** behandeld.

Heeft de klacht betrekking tot onvrijwillige zorg? Dan is niet de Wkkgz, maar de Wzd van toepassing. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan u bijstaan bij de Wzd-klachtenprocedure. Wzd-klachten kunnen (door Catharina, thuis op Voorne) bij KCOZ worden ingediend. In **artikel 55 van de Wzd** staat beschreven wanneer sprake is van **klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg**:

- *de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht van 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 (door Catharina, thuis op Voorne) bij KCOZ:

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