



's Heeren Loo

REGLEMENT

CENTRALE KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN

'S HEEREN LOO

Voor de behandeling van klachten van
cliënten van 's Heeren Loo

Auteur	Bestuursondersteuning/ Juridische Zaken & Zorgbeleid
Datum	Maart 2022
Versie	vastgesteld



Doel

Reglement voor de behandeling van klachten van cliënten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz), Wet zorg en dwang (Wzd), Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) door de Centrale Klachtencommissie Cliënten (CKC) van 's Heeren Loo.

Relevante documenten

- Reglement Centrale Klachtencommissie Cliënten
- Stroomschema klachten cliënten
- Folder over klachten van cliënten
- Folder klachten van cliënten (pictoversie)
- Folder over de klachtencommissie cliënten

Uitgangspunten

- Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten bestaat uit de Wkkgz, Wzd, Jeugdwet en Wmo 2015. De opnametitel van de cliënt en de inhoud van de klacht bepalen welke wettelijke regeling van toepassing is. Bij samenloop van wetgeving past de CKC het voor klager meest gunstige klachtrecht toe.
- De CKC beschermt bij de behandeling van de klacht zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
- Cliënt kan zich bij het indienen van de klacht en tijdens de klachtprocedure laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP). In geval van een jeugdige t/m 23 jaar met een beschikking of verwijzing Jeugdwet, wordt onder CVP ook verstaan de Vertrouwenspersoon Jeugd.
- Indien andere zorgaanbieders aansluiten bij de CKC, spreken we af hoe dit reglement uitgevoerd wordt voor die organisatie.



Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepaling

- 1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:
- a. **Behandeling**: onderzoek naar de gegrondheid van de klacht
 - b. **Besluit**: schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak van de CKC
 - c. **Betrokkenen**: klager en verweerder
 - d. **CCR**: Centrale Cliëntenraad van 's Heeren Loo
 - e. **CKC**: Centrale Klachtencommissie Cliënten
 - f. **Cliëntvertrouwenspersoon (jeugd)**: functionaris die vanuit een onafhankelijke positie cliënten ondersteunt
 - g. **Directeur**: functionaris die een regio of afdeling van 's Heeren Loo aanstuurt
 - h. **GCGZ**: Geschillencommissie Gehandicaptenzorg - onafhankelijke instantie, waarbij 's Heeren Loo is aangesloten, die bevoegd is geschillen te behandelen op grond van de Wkkgz
 - i. **Hoor en wederhoor**: het in gelijke mate (mondeling dan wel schriftelijk) horen van betrokkenen. Betrokkenen kunnen beschikken over de wederzijds ingebrachte informatie met uitzondering van de informatie uit het cliëntdossier van de betrokken cliënt, die de CKC opvraagt en ontvangt met toestemming van de daartoe bevoegde persoon
 - j. **KCOZ**: Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg
 - k. **Klacht**: klacht over de zorgverlening van 's Heeren Loo.
 - l. **Klager**: de persoon die een klacht indient
 - m. **Leden**: de leden, waaronder de (vice) voorzitter, van de CKC
 - n. **Machtiging**: formulier waaruit blijkt dat cliënt ermee instemt dat klager de klacht indient en tijdens de klachtprocedure namens hem¹ optreedt
 - o. **Nabestaande**: persoon zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 Wkkgz
 - p. **Raad van Bestuur**: de Raad van Bestuur van 's Heeren Loo
 - q. **Schriftelijk**: per post of elektronisch
 - r. **Uitspraak**: gemotiveerd oordeel met eventuele aanbevelingen van de CKC
 - s. **Vertegenwoordiger**: persoon die wettelijk bevoegd is op te treden namens een cliënt (curator, mentor, gemachtigde en zorginhoudelijk vertegenwoordiger)
 - t. **Verweerder**: (persoon werkzaam voor of bij) 's Heeren Loo en die direct betrokken was bij of verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen waarover geklaagd wordt.
 - u. **Wgbo**: Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
 - v. **Wilsonbekwaam ter zake**: niet in staat zijn om te komen tot een redelijke waardering van de eigen belangen ter zake.
 - w. **Wkkgz**: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
 - x. **Wvggz**: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg
 - y. **Wzd**: Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten
 - z. **Zittingscommissie**: de leden van de CKC die de klacht behandelen
 - aa. **Zorg(verlening)**: behandeling, begeleiding, jeugdhulp, ondersteuning, zorg- en/of dienstverlening, verleend door 's Heeren Loo. Hieronder valt ook zorg die een opdrachtnemer van 's Heeren Loo verleent aan cliënten van 's Heeren Loo, mits overeengekomen in de overeenkomst van opdracht.

Artikel 2. Instelling

¹ Ter bevordering van het leesgemak is de tekst van dit document in de mannelijke vorm geschreven, tenzij sprake is van een begrip dat vrouwelijk is.



- 2.1 's Heeren Loo heeft de CKC ingesteld voor de behandeling van klachten in het kader van de Wkkgz, Jeugdwet en Wmo 2015 met inachtneming van het medezeggenschapsrecht van de CCR op grond van de Wmcz.
- 2.2 's Heeren Loo en KansPlus hebben de CKC ingesteld voor klachten over onvrijwillige zorg op grond van artikel 53 Wzd. Klager kan ervoor kiezen om zijn klacht over onvrijwillige zorg niet bij de CKC, maar bij de KCOZ in te dienen.

Artikel 3. Reikwijdte

- 3.1 De CKC behandelt klachten over de zorgverlening van 's Heeren Loo.
- 3.2 Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten is de Wkkgz, Wzd, Jeugdwet en Wmo 2015. De opnametitel van cliënt en de inhoud van de klacht bepalen welk wettelijk kader van toepassing is. Indien twee wettelijke kaders passend zijn, kiest de CKC het voor klager meest gunstige klachtrecht.
- 3.3 De CKC behandelt geen klachten over verplichte zorg (Wvggz). Deze klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie van de betreffende ggz-instelling.

Artikel 4. Geheimhouding

- 4.1 Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht of de uitvoering van dit reglement is verplicht alle informatie daarover geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.
- 4.2 De leden en ambtelijk secretaris houden alles wat hen in de uitvoering van hun functie ter kennis komt geheim. Zij laten zich niet publiekelijk uit over zaken betreffende 's Heeren Loo; dat geldt in het bijzonder voor zaken waarvan zij in het kader van de CKC kennis hebben. Informatie herleidbaar tot situaties of personen binnen 's Heeren Loo verwerken zij niet in publicaties; op verzoeken van de media om te reageren op gebeurtenissen of feiten binnen 's Heeren Loo gaan zij niet in.
- 4.3 Klachten, die mogelijk een calamiteit of geweld in de zorgrelatie betreffen of die zich richten op een ernstige structurele situatie, meldt de CKC direct aan de Raad van Bestuur. Indien niet aan de CKC is gebleken dat passende maatregelen ter zake zijn getroffen, meldt de CKC dit aan de inspectie.

Artikel 5. Samenstelling CKC

- 5.1 De CKC is onafhankelijk. Dit betekent dat de leden van de CKC niet werkzaam zijn bij of voor 's Heeren Loo. De Raad van Bestuur en medewerkers van 's Heeren Loo onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de CKC haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 5.2 De CKC bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter en een vice voorzitter. In de CKC zit in ieder geval een jurist, een orthopedagoog-generalist, arts voor Verstandelijk Gehandicapten of GZ-psycholoog. De (vice) voorzitter is altijd een jurist. De zittingscommissie bestaat uit drie leden is zo samengesteld dat zij een deskundige en zorgvuldige uitspraak over de klacht kan doen.



- 5.3 De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd door de Raad van Bestuur. De leden kunnen vervolgens twee keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd.
- 5.4 De Raad van Bestuur stelt een profielschets op voor de leden van de CKC en stelt de CCR in de gelegenheid hierover advies uit te brengen. Daarnaast heeft de CCR de mogelijkheid om een voordracht te doen voor de benoeming van één lid van de CKC.
- 5.5 De leden van de CKC ontvangen een vergoeding volgens het faciliteitenkader van 's Heeren Loo.
- 5.6 Het lidmaatschap eindigt door:
- het verstrijken van de zittingstermijn,
 - ontslag op eigen verzoek,
 - overlijden,
 - ontheffing uit de functie door de Raad van Bestuur, wanneer het lid:
 - zijn taak heeft verwaarloosd, plicht tot geheimhouding schendt of een andere dringende reden als bedoeld in artikel 7:678 BW aan de orde is, op grond waarvan voortzetting van het lidmaatschap niet redelijk is,
 - de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem of haar te benoemen.
 - opheffing van de CKC.

Artikel 6. Ambtelijk secretaris

- 6.1 De Raad van Bestuur stelt de CKC een ambtelijk secretaris ter beschikking. De ambtelijk secretaris valt hiërarchisch onder het hoofd van de afdeling Bestuursondersteuning/Juridische Zaken van 's Heeren Loo. De ambtelijk secretaris ondersteunt de CKC in haar taak en heeft geen inspraak bij de totstandkoming van de uitspraak.
- 6.2 Tot de taken van de ambtelijk secretaris behoren het:
- ondersteunen in algemene zin van de CKC,
 - bewaken van de uitvoering van het reglement,
 - aantekening houden van de gevolgde klachtbehandeling,
 - opstellen van conceptuitspraken ten behoeve van de CKC,
 - aanmaken, bijhouden en archiveren van klachtdossiers volgens wettelijke bepalingen,
 - bijhouden van een registratie van de klachten.

Artikel 7. Bevoegdheden en plichten

- 7.1 De CKC is bevoegd een klacht te behandelen die zich richt op de zorgverlening van 's Heeren Loo.
- 7.2 Indien een klacht over onvrijwillige zorg een verzoek tot schadevergoeding bevat, is de CKC bevoegd deze te behandelen. De CKC stelt de schadevergoeding naar billijkheid vast. In andere gevallen doet de CKC geen uitspraak over een verzoek tot schadevergoeding en verwijst de CKC door naar de Raad van Bestuur.
- 7.3 Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, draagt de CKC de klacht en de daarvoor noodzakelijke informatie na toestemming van klager over aan de andere zorgaanbieder.
- 7.4 De CKC is voor de uitvoering van haar taak bevoegd om:
- de bij de klacht betrokken personen te horen,



- b. deskundigen te raadplegen,
- c. inzage en afschrift te krijgen van relevante informatie, mits toegestaan door de daartoe bevoegde personen en met inachtneming van de privacywetgeving,
- d. klachten over hetzelfde of een verwant onderwerp, ingediend in dezelfde periode door verschillende klagers afzonderlijk, te voegen tenzij klagers hiertegen bezwaar maken. In dat geval kan de CKC, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk en voor zover dit redelijk is, afwijken van de termijnen die zijn genoemd in de volgende artikelen.

7.5 De CKC kan de beslissing waartegen de klacht over onvrijwillige zorg of gesloten jeugdzorg is gericht schorsen.

Artikel 8. Wraking en verschoning

- 8.1 Een betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid aan de behandeling van de klacht wanneer klager en/of verweerder vindt dat dit lid partijdig is.
- 8.2 De leden die hebben plaatsgenomen in de zittingscommissie, tegen wie het bezwaar zoals genoemd in 8.1 zich niet richt, beslissen bij meerderheid van stemmen op het bezwaar. Bij meerderheid van stemmen geeft de zittingscommissie gevolg aan het bezwaar. Bij staking van stemmen beslist de (vice) voorzitter. Deze beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en verweerder.
- 8.3 De leden van de CKC zien van de behandeling van een klacht af als het betreffende lid vindt dat hij de klacht niet onpartijdig kan behandelen. De leden van de CKC zijn verplicht zich aan de behandeling van een klacht te onttrekken, indien de (vice) voorzitter van oordeel is dat het lid de klacht niet onpartijdig kan behandelen.
- 8.4 De leden van de CKC, die afzien van deelname aan een klachtenbehandeling, worden vervangen door een ander lid van de CKC.

Artikel 9. Ondersteuning en bijstand

- 9.1 Klager kan zich laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.
- 9.2 Klager kan zich gratis laten ondersteunen door een tolk, indien dit vanwege de taalbarrière redelijkerwijs nodig is.
- 9.3 Klager en verweerder kunnen zich laten ondersteunen. Door bijvoorbeeld een advocaat, rechtsbijstandverlener² of iemand uit diens netwerk.

Hoofdstuk 2. Klachtbehandeling

ALGEMEEN

Artikel 10. Indienen klacht

² Voor de beklaagde geldt artikel 3.6 van de CAO Gehandicaptenzorg



- 10.1 De klacht moet schriftelijk, in de Nederlandse taal, worden ingediend bij de CKC. Klager kan zich hierbij laten ondersteunen (zie artikel 9). Een Jeugdwet-klacht mag ook mondeling worden ingediend bij de CKC.
- 10.2 Het klaagschrift vermeldt in ieder geval:
- de voor- en achternaam van klager,
 - het adres van klager,
 - de geboortedatum van klager,
 - de locatie waar (vanuit) cliënt zorg ontvangt van 's Heeren Loo,
 - de gegevens (a t/m c) van cliënt, indien cliënt niet de klager is,
 - een duidelijke omschrijving/motivering van de klacht,
 - de datum waarop/periode waarin de gedraging, waartegen de klacht zicht richt, heeft plaatsgevonden; en
 - indien bekend, de naam en functie van beklaagde(n).
- 10.3 Indien niet is voldaan aan de voorwaarden zoals genoemd in 10.1 en 10.2, wordt klager in de gelegenheid gesteld hier alsnog aan te voldoen binnen een door de CKC te stellen redelijke termijn. De datum waarop hieraan wordt voldaan, geldt als datum van ontvangst van de klacht.

Artikel 11. Klachtrecht vertegenwoordiger

- 11.1 Indien klager een curator, mentor of bewindvoerder is, moet hij dit op verzoek van de CKC aantonen aan de hand van een afschrift van de rechterlijke beschikking.
- 11.2 De advocaat of professionele rechtshulpverlener die namens klachtgerechtigde een klacht indient, is niet verplicht een machtiging te overleggen, tenzij de CKC twijfelt over het bestaan van de volmacht.
- 11.3 Een vertegenwoordiger van een cliënt van 12 jaar of ouder en die ter zake wilsbekwaam is, kan alleen met toestemming van de cliënt een klacht indienen. De CKC vergewist zich van deze toestemming en de vertegenwoordiger overlegt een blijk van toestemming aan de CKC. Hierbij kan desgewenst gebruik worden gemaakt van het machtigingsformulier dat is gepubliceerd op www.sheerenloo.nl.
- 11.4 Een vertegenwoordiger van een ter zake wilsonbekwame cliënt heeft zelfstandig klachtrecht. De vertegenwoordiger dient de CKC over deze wilsonbekwaamheid ter zake afdoende uitleg te geven.
- 11.5 Indien klager vertegenwoordiger is van een cliënt die ter zake wilsonbekwaam is en de klacht betrekking heeft op zaken die onder de verantwoordelijkheid van een andere vertegenwoordiger vallen en niet tevens onder die van klager, dient hij aan te tonen dat de andere vertegenwoordiger instemt met de indiening van de klacht en/of vertegenwoordiging tijdens de klachtprocedure.
- 11.6 Een vertegenwoordiger van een cliënt heeft het recht zelfstandig een klacht in te dienen, indien de klacht gaat over een gedraging van verweerder jegens deze vertegenwoordiger.
- 11.7 De persoon die niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd en dat onterecht vindt, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 12. Ontvangst en ontvankelijkheid klacht



- 12.1 De CKC stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de klacht.
- 12.2 Klager kan zijn klacht aan de CKC voorleggen indien:
- klager van mening is dat zijn klacht niet opgelost is na het doorlopen van de regionale klachtbehandeling (hoofdstuk 3 klachtenregeling),
 - de behandeltermijn van de regionale klachtbehandeling is overschreden,
 - naar het oordeel van de CKC niet in redelijkheid van klager kan worden gevraagd dat hij zijn klacht regionaal indient,
 - het een klacht over (gesloten-)jeugdzorg betreft,
 - het een klacht over onvrijwillige zorg betreft.
- 12.3 De CKC verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht³ indien:
- klager niet klachtgerechtigd is,
 - het klaagschrift niet voldoet aan artikel 10.2,
 - een (soort)gelijke klacht van klager bij de CKC of de geschillencommissie in behandeling is (geweest) zonder dat er nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn,
 - klager anonieme behandeling wenst,
 - de klacht gaat over op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden plaatsvond, terwijl er in de tussentijd geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn, tenzij sprake is van een uitzonderlijke situatie waarbij klager niet kan worden verweten dat hij de klacht na deze termijn indient,
 - de klacht niet regionaal is ingediend of afgedaan en naar het oordeel van de CKC in redelijkheid van klager kan worden verlangd dat hij de klacht alsnog regionaal indient, dan wel wacht op de afdoening daarvan,
 - indien het een geschil betreft waarover klager of de zorgaanbieder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
- 12.4 De CKC kan klager niet ontvankelijk in zijn klacht verklaren indien:
- klager geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de CKC,
- 12.5 De CKC stuurt de klacht na ontvangst door aan de Raad van Bestuur danwel de medewerkers/afdeling die de Raad van Bestuur hiervoor heeft aangewezen.
- 12.6 De CKC informeert klager schriftelijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is. De CKC kan deze termijn verlengen, indien zij ter beoordeling van de ontvankelijkheid aanvullende vragen stelt aan klager en/of verweerder. De CKC stuurt in dat geval aan verweerder een afschrift van de klacht mee.

Artikel 13. Hoorzitting

- 13.1 De CKC geeft betrokkenen de gelegenheid om tijdens een hoorzitting hun standpunten toe te lichten. De CKC kan van een hoorzitting afzien als hij meent zonder een hoorzitting uitspraak te kunnen doen. Hoor en wederhoor vindt in dat geval schriftelijk plaats.
- 13.2 In afwijking van 13.1 is uitsluitend schriftelijke behandeling niet toegestaan bij een klacht over onvrijwillige zorg of (gesloten) jeugdzorg.
- 13.3 De zittingscommissie bestaat gebruikelijk uit een voorzitter en twee leden. In eenvoudige zaken kan de voorzitter besluiten deze zelfstandig af te doen.

³ Dit betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.



- 13.4 De hoorzitting heeft een besloten karakter en vindt plaats op een locatie die volgens de CKC op eenvoudige wijze te bereiken is voor cliënt.
- 13.5 Uitgangspunt is dat klager en verweerder in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De CKC kan, op verzoek van klager of verweerder danwel ambtshalve, besluiten betrokkenen afzonderlijk te horen. De CKC zal daarbij waarborgen dat hoor en wederhoor plaatsvindt.
- 13.6 Betrokkenen kunnen tot vijf werkdagen voor de hoorzitting aanvullende stukken, niet zijnde een wijziging/aanvulling op de klacht of het verweerschrift, ter ondersteuning van hun standpunt aan de CKC overleggen. De CKC stuurt deze stukken onverwijld door aan betrokkenen.
- 13.7 Klager en verweerder mogen ieder met maximaal drie woordvoerders op de hoorzitting verschijnen, tenzij de CKC (op verzoek) anders beslist. Zijn er van één of beide partijen meer dan deze drie aanwezig, dan mogen zij, mits vooraf opgegeven als toehoorder, de zitting bijwonen.
- 13.8 Betrokkenen informeren de CKC uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting over de personen die aanwezig zullen zijn tijdens de hoorzitting, onder vermelding van de initialen, achternaam en functie dan wel hoedanigheid van de aanwezigen.

Artikel 14. Verweerschrift en informatie cliëntdossier

- 14.1 De CKC stuurt een afschrift van de klacht aan verweerder en stelt verweerder daarbij in de gelegenheid binnen tien of – in geval van een klacht over onvrijwillige zorg of (gesloten) jeugdzorg – drie werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren aan de CKC.
- 14.2 Door het indienen van de klacht bij de CKC stemt klager ermee in dat verweerder gebruikmaakt van informatie uit het cliëntdossier, voor zover verweerder deze informatie nodig heeft voor het verweer. De CKC stuurt een afschrift van het verweerschrift aan klager.

Artikel 15. Uitspraak

- 15.1 De CKC beslist over de uitspraak in beginsel bij consensus en als dat niet mogelijk blijkt met meerderheid van stemmen.
- 15.2 De beslissing van de CKC kan inhouden:
- onbevoegdverklaring van de CKC,
 - niet ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht,
 - gegrondverklaring van de klacht.

WKKGZ | WMO | JEUGDWET

Artikel 16. Behandeling Wkkgz- en Wmo-klacht

- 16.1 Een Wkkgz- en Wmo-klacht gaat over een gedraging van (personen die werkzaam zijn voor) 's Heeren Loo in het kader van de zorg- en dienstverlening.
- 16.2 Een Wkkgz- en Wmo-klacht kan worden ingediend door:



- a. de cliënt,
- b. de vertegenwoordiger van cliënt (met inachtneming van artikel 11),
- c. de nabestaande van cliënt.

16.3 Indien klager nieuwe klachten bij de CKC indient tijdens een lopende klachtprocedure en deze wil laten behandelen tijdens dezelfde klachtprocedure, hanteert de CKC de datum waarop de CKC de nieuwste klacht heeft ontvangen als moment van indiening van alle klachten.

16.4 Indien de CKC van mening is dat het behandelen van nieuwe klachten, ingediend door dezelfde klager, de lopende klachtprocedure vertraagt, kan zij besluiten de behandeling van de nieuwe klachten op te schorten gedurende de lopende klachtprocedure. De termijn voor de beoordeling van de ontvankelijkheid gaat in op het moment dat de lopende klachtprocedure is afgerond (datum intrekking danwel uitspraak).

Artikel 17. Behandeling Jeugdwet-klacht

17.1 Een jeugdwet-klacht gaat over een gedraging van (personen die werkzaam zijn voor) 's Heeren Loo jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene (geen ouder) die samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.

17.2 Een jeugdwet-klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt
- b. de ouder (zonder gezag),
- c. de voogd,
- d. degene (geen ouder) die samen met ouder het gezag over jeugdige uitoefent,
- e. de pleegouder,
- f. de nabestaande van de personen genoemd bij a t/m e.

17.3 Artikel 16.3 en 16.4 zijn van overeenkomstige toepassing.

17.4 Dit artikel is niet van toepassing als het gaat om een klacht over onvrijwillige zorg of (gesloten) jeugdzorg.

Artikel 18. Uitspraak en besluit

18.1 De CKC doet binnen tien weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. Bij afwijking van deze termijn doet de CKC daarvan gemotiveerd mededeling onder vermelding van een nieuwe termijn. De CKC stuurt de uitspraak naar de Raad van Bestuur, klager en verweerder.

18.2 De Raad van Bestuur deelt klager, verweerder en de CKC binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede wat zijn besluit is over de uitspraak of en zo ja, welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de uitspraak.

18.3 De Raad van Bestuur doet bij afwijking van de termijn genoemd in 18.2 onder vermelding van een nieuwe termijn en/of bij afwijking van de uitspraak van de CKC daarvan gemotiveerd mededeling aan klager, verweerder en de CKC.

ONVRIJWILLIGE ZORG (Wzd)

Artikel 19. Behandeling klacht over onvrijwillige zorg



- 19.1 Een klacht over onvrijwillige zorg kan worden ingediend over de beslissing:
- dat een cliënt al dan niet in staat wordt geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen (beoordeling wils(on)bekwaamheid),
 - om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan,
 - over de uitvoering van onvrijwillige zorg,
 - over de uitvoering van onvrijwillige zorg in de periode dat nog geen zorgplan is vastgesteld,
 - over de uitvoering van onvrijwillige zorg in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan niet kon worden voorzien,
 - over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het verlenen van instemming van de zorgverantwoordelijke bij de uitvoering van onvrijwillige zorg op het zorgplan,
 - over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het informeren van de cliënt of zijn vertegenwoordiger over onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan,
 - over verlof of ontslag,
 - van de Wzd-functionaris
- 19.2 Een klacht over onvrijwillige zorg kan worden ingediend over de nakoming van de verplichting:
- om het dossier van de cliënt bij te houden, voor zover dit betrekking heeft op onvrijwillige zorg,
 - van de Wzd-functionaris.
- 19.3 Een klacht over onvrijwillige zorg kan worden ingediend door:
- de cliënt,
 - de vertegenwoordiger van cliënt (met inachtneming van artikel 11),
 - de nabestaande van cliënt.
- 19.4 Aan de behandeling van een klacht over onvrijwillige zorg neemt in ieder geval deel: een jurist en een orthopedagoog-generalist, GZ-psycholoog of arts voor Verstandelijk Gehandicapten.

Artikel 20. Uitspraak en beroepsmogelijkheid

- 20.1 De CKC neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht over onvrijwillige zorg een gemotiveerde beslissing op de klacht of over het niet in behandeling nemen van de klacht. Indien de klacht over onvrijwillige zorg gericht is tegen een beslissing die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer had of waaraan in de tijd dat de klacht bij de CKC aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, geldt een beslistermijn van vier weken.
- 20.2 Een klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk, indien deze 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.
- 20.3 De CKC vernietigt de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk, indien zij de klacht over onvrijwillige zorg gegrond verklaart. De CKC kan daarbij opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling met inachtneming van haar beslissing. De CKC kan hiervoor een termijn stellen.
- 20.4 De CKC deelt de beslissing mee aan klager, de betrokken cliënt, vertegenwoordiger, advocaat, zorgverantwoordelijke, verweerder, Raad van Bestuur en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).



- 20.5 De CKC maakt de uitspraak over de aan de CKC voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het 's Heeren Loo betreft.
- 20.6 Binnen zes weken nadat de beslissing tot ongegrondverklaring van de klacht over onvrijwillige zorg kenbaar is gemaakt, of indien geen beslissing is genomen binnen zes weken nadat de CKC de beslissing uiterlijk had moeten nemen, kan de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, de beklagde en de Raad van Bestuur een verzoekschrift indienen bij de rechter om te beslissen op de klacht.

GESLOTEN JEUGDZORG

Artikel 21. Behandeling klacht gesloten jeugdzorg

- 21.1 Een klacht over gesloten jeugdzorg gaat over een vrijheidsbeperkende maatregel of een beslissing over verlof.
- 21.2 Een klacht over gesloten jeugdzorg kan worden ingediend door:
- de cliënt,
 - degene die het gezag over de jeugdige uitoefent.
- 21.3 Indien klager bemiddeling wenst in plaats van behandeling, wijst de CKC ten minste één lid aan om te bemiddelen.
- 21.4 Aan de behandeling van de klacht neemt in ieder geval deel:
- een jurist, en
 - een gekwalificeerde gedragswetenschapper, en
 - een arts, indien de klacht over een geneeskundige behandelingsmethode, zoals bedoeld in artikel 6.2.3. lid 1 sub b Jeugwet, niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen, gaat, of
 - een psychiater, indien de klacht over een geneeskundige behandelingsmethode, zoals bedoeld in artikel 6.2.3. lid 1, sub b Jeugwet, en het om behandeling van een stoornis van de geestvermogen gaat.

Artikel 22. Uitspraak en beroep

- 22.1 De CKC neemt binnen vier weken na ontvangst van de jeugdzorgplus-klacht een gemotiveerde beslissing op de klacht. De CKC stuurt deze beslissing aan de Raad van Bestuur, klager en beklagde.
- 22.2 Indien de CKC de klacht gegrond verklaart:
- vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk.
 - kan zij opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De CKC kan hiervoor een termijn stellen.
 - kan zij een geldelijke tegemoetkoming aan klager vaststellen.
- 22.3 Klager en de Raad van Bestuur kunnen binnen zeven dagen na ontvangst of de mondelinge mededeling van de uitspraak van de CKC, beroep instellen bij de Raad voor strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (RSJ).



Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 23. Intrekking klacht

- 23.1 Klager kan een klacht waarover nog geen uitspraak is gedaan op elk moment intrekken. Indien klager dit niet schriftelijk kan of wil bevestigen, bevestigt de CKC de intrekking schriftelijk aan klager.
- 23.2 De CKC kan de klachtprocedure twintig werkdagen aanhouden op verzoek van betrokkenen of wanneer klager niet reageert op vragen van de CKC. De CKC kan besluiten van deze termijn af te wijken. Indien klager de klachtprocedure binnen de gehanteerde termijn niet wenst te hervatten danwel geen gehoor geeft aan de CKC, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Dit wordt schriftelijk aan klager bevestigd.
- 23.3 De CKC informeert verweerder en Raad van Bestuur zo spoedig mogelijk over de intrekking van een in behandeling genomen klacht.

Artikel 24. Archivering en bewaartermijn

- 24.1 De CKC neemt de volgende stukken, voor zover deze betrekking hebben op de klacht op in het klachtdossier:
- klacht,
 - verweerschrift,
 - relevante correspondentie,
 - uitspraak CKC,
 - besluit Raad van Bestuur.
- 24.2 Het klachtdossier maakt geen onderdeel uit van het cliëntdossier. In het cliëntdossier mag geen aantekening worden gemaakt over de indiening van een klacht, tenzij klager en/of cliënt daarmee instemt.
- 24.3 De bewaartermijn van een klachtdossier is vijf jaar, te rekenen vanaf de dag waarop het klachtdossier wordt gesloten. De CKC kan deze termijn verlengen indien zij bijvoorbeeld een claim voorziet of de klacht betrekking heeft op een andere lopende juridische procedure.
- 24.4 De Raad van Bestuur bewaart ook stukken over de klacht. Voor de Raad van Bestuur gelden dezelfde termijnen als voor de CKC.

Artikel 25. Registratie en verslag

- 25.1 De CKC draagt zorg voor een digitale registratie van de klachten en trends conform het door 's Heeren Loo vastgestelde format.
- 25.2 De CKC rapporteert twee keer per jaar aan de Raad van Bestuur via Zorgbeleid.

Artikel 26. Slotbepalingen

- 26.1 Dit reglement treedt in werking op [1 november 2021] en vervangt het reglement klachtenbehandeling Centrale Klachtencommissie Cliënten (vastgesteld maart 2017).
- 26.2 In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

REGLEMENT

CENTRALE KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN

'S HEEREN LOO



's Heeren Loo

- 26.3 Dit reglement kan, met uitzondering van de Wzd-bepalingen, worden gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat de CCR en de COR daarmee instemmen. De Wzd-bepalingen in dit reglement kunnen worden gewijzigd door de CKC.
- 26.4 Zo lang een nieuw reglement niet is vastgesteld, blijft dit reglement van kracht, ongeacht het verstrijken van de termijn waarbinnen het reglement diende te worden geëvalueerd.
- 26.5 Indien bepalingen van dit reglement in strijd zijn met hetgeen wettelijk is bepaald, prevaleert het wettelijk bepaalde. Bij wijziging van wet zal dit reglement zo spoedig mogelijk worden geëvalueerd en aangepast indien nodig.
- 26.6 De kosten van de inzet van de CKC worden door 's Heeren Loo gedragen.

Contactgegevens

! Contactgegevens kunnen wijzigen. Zie website voor de actuele contactgegevens.

Klachtenfunctionarissen en cliëntvertrouwenspersonen

Website: www.sheerenloo.nl (onder contact)

Klantcontact Landelijk

Telefoon: 0800 – 355 55 55
Mail: klantcontact.landelijk@sheerenloo.nl
Post: 's Heeren Loo
Klantcontact Landelijk
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Centrale Klachtencommissie Cliënten

Mail: klacht.ckc@sheerenloo.nl
Post: Centrale Klachtencommissie Cliënten 's Heeren Loo
t.a.v. mevr. E. Jorritsma
Postbus 647, 3800 AP Amersfoort

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Mail: info@kcoz.nl
Telefoon: 085 – 077 2060

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Digitaal: Klachtformulier op website
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>
Post: De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag



Beheergegevens

Trefwoorden

Beklaagde, CKC, commissie, geschillencommissie, Jeugdwet, jeugdzorg, klacht, klachtencommissie, klachtenfunctionaris, klachtenregeling, klager, onvrijwillige zorg, reglement, verweerder, Wet zorg en dwang, Wkkgz, Wzd, KCOZ, Wvvgz.

Documentbeheer

Zorgbeleid en Bestuursondersteuning/Juridische Zaken

Datum	Omschrijving wijziging
Juni 2011	Bestuursondersteuning
September 2011	Ingevoegd bemiddelingsfunctie en consequent CKC doorgevoerd
April 2013	Inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd n.a.v. advies CCR
23 april 2013	Reglement vastgesteld door de Raad van Bestuur
Juli 2013	Wijziging considerans, artikel 2 en 3, de titel van artikel 12 en 13 en de begripsbepaling n.a.v. advies CCR
23 juli 2013	Klachtenregeling voorlopig vastgesteld door Raad van Bestuur
Oktober 2013	Wijzigingen n.a.v. advies CCR en opmerkingen regiodirecteuren
November 2013	Laatste wijzigingen n.a.v. advies CCR
September 2014	Evaluatie klachtenregeling
Januari 2015	Wijzigingen n.a.v. advies CCR
Januari 2017	Wijzigingen o.b.v. de Wkkgz en na raadpleging stakeholders
Oktober 2021	Wijzigingen o.b.v. inwerkingtreding Wzd en evaluatie