



mr. L.E. Visserhuis

De KCOZ, de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg

KCOZ; De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisatie ActiZ en VGN en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR. De KCOZ beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

Wat doet de KCOZ?

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. Deze klachten worden op deze website Wzd-klachten genoemd. De KCOZ behandelt alleen Wzd-klachten die betrekking hebben op zorgorganisaties die de KCOZ met deze taak hebben belast.

De Wet zorg en dwang bepaalt dat Wzd-klachten worden behandeld door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve cliëntenorganisaties. De KCOZ is zo'n klachtencommissie.

Zorgorganisaties uit de ouderenzorg, thuiszorg en gehandicaptenzorg kunnen ervoor kiezen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld. Zij kunnen echter ook voor een andere klachtencommissie kiezen. Welke keuze een zorgorganisatie heeft gemaakt, blijkt uit de klachtenregeling van de zorgorganisatie.

Welke klachten beoordeelt de KCOZ?

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- *een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client;
- * een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- *een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- *een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- *een beslissing over verlof of ontslag;
- *een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

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

Hoe wordt een klacht ingediend?

Klachten kunnen niet door de klager rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen eerst te worden toegezonden aan de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft.

Een zorgorganisatie die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een aanmeldformulier en een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload. Op deze wijze is gewaarborgd dat de KCOZ geen klachten ontvangt over zorgorganisaties die zich bij een andere Wzd klachtencommissie hebben aangesloten.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

NB: let u er op dat onze reacties niet in uw spambox terecht zullen komen? Dit doet u door in uw spamfilter het mailadres info@kcoz.nl aan te merken als veilige/gewenste mail.

Wat kan de cliënt adviseren en bijstaan tijdens de klachtenprocedure?

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze is onafhankelijk van de zorgaanbieder en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn werkzaam bij [Zorgstem](#), [Adviespunt Zorgbelang](#), [het LSR](#) en [Quasir](#).

Met klachten kan ook contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris die werkzaam is bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Hij staat de klager echter niet bij tijdens een procedure bij de KCOZ.

Wat kost de KCOZ?

Aan degene die een klacht heeft ingediend brengt de KCOZ geen kosten in rekening.

ActiZ en VGN nemen samen de kosten van instandhouding van de KCOZ voor hun rekening. Voor de behandeling van een klacht brengen zij een kostendeckende bijdrage in rekening aan de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

Met ingang van 1 juli 2021 zijn de volgende tarieven vastgesteld:

Tarief I: Inhoudelijke behandeling met hoorzitting op locatie	4100,-
Tarief II: Inhoudelijke behandeling met digitale hoorzitting	3250,-
Tarief III: Niet ontvankelijk/niet bevoegd (na vooronderzoek, uitspraak op schriftelijke stukken, geen zitting)	2.200,-
Tarief IV: Niet ontvankelijk /niet bevoegd (voorzittersoordeel)	0
Tarief V: toeslag schorsingsprocedure*** leidend tot beslissing	1.000,-

ActiZ neemt vooralsnog voor haar leden de helft van de kosten van de behandeling van klachten voor haar rekening.

Aan organisaties uit de ouderenzorg, gehandicaptenzorg of thuiszorg die geen lid zijn van ActiZ of VGN wordt het dubbele van het tarief in rekening gebracht. Hierdoor dragen zij ook bij aan de kosten

van instandhouding van de KCOZ. Organisaties uit andere zorgsectoren kunnen geen beroep doen op de KCOZ.

Hoe beoordeelt de KCOZ een klacht?

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. Afhankelijk van het onderwerp is de gekwalificeerde zorgverlener een specialist ouderengeneeskunde, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Hoorzittingen worden on-line in een beveiligde digitale omgeving georganiseerd. Wanneer een klager minder digitaal vaardig is wordt de zorgaanbieder danwel de cliëntvertrouwenspersoon verzocht hierin actief te faciliteren. De voorzitter kan besluiten een zitting op locatie te organiseren.

Binnen welke termijn doet de KCOZ uitspraak?

De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.

Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

Wat is de status van het oordeel van de KCOZ?

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.

Wie kunnen een klacht indienen?

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Een Wzd-klacht wordt ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Als die zorgorganisatie ervoor heeft gekozen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden beoordeeld, stuurt de zorgorganisatie de klacht door aan de KCOZ.

Moet een zorgaanbieder zich registreren als hij zich aansluiten bij de KCOZ?

Zorgaanbieders die zich willen aansluiten bij de KCOZ, hoeven zich niet te registreren bij de KCOZ. Dat een zorgaanbieder zich heeft aangesloten bij de KCOZ blijkt uit vermelding in zijn klachtenregeling dat Wzd-klachten ter beoordeling worden voorgelegd aan de KCOZ.

Twijfel of een klacht onder het Wzd-klachtrecht valt?

De KCOZ gaat er vanuit dat er voor het indienen van de klacht goed gekeken wordt of sprake is van (1) een cliënt en een zorgaanbieder op wie de Wzd van toepassing is en (2) een klachtonderwerp dat in artikel 55 Wzd genoemd is. Indien hierover twijfel of discussie bestaat, is het aan te raden hierover advies in te winnen voordat de klacht wordt ingediend.