

## **Inleiding**

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Stichting Brentano Amstelveen, Populierenlaan 21, 1185 SE Amstelveen, ingeschreven bij de kamer van koophandel (41199892)

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Deze klachtenregeling is te vinden op [www.brentano.nl](http://www.brentano.nl).

## **De klachtenregeling in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) valt hierbuiten en vindt u in aparte regeling in de bijlage.**

### **Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?**

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht; en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht; en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek).

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

U kunt de klachtenfunctionaris Quasir bereiken via onderstaande contactgegevens:

e-mail	<a href="mailto:bemiddeling@quasir.nl">bemiddeling@quasir.nl</a>
telefoon	085-4874012
post	Quasir t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling Postbus 1021 7940 KA Meppel

De klachtenfunctionaris Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is deze klachtenregeling van toepassing.

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld Stichting Brentano Amstelveen
  - De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”
1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Klager dient zijn klacht schriftelijk in te dienen bij Stichting Brentano Amstelveen, ter attentie van Raad van Bestuur

Dit kan per email of per post:

E-mail [klachten@brentano.nl](mailto:klachten@brentano.nl)

Post Stichting Brentano Amstelveen  
t.a.v. Raad van Bestuur,  
Populierenlaan 21, 1185 SE Amstelveen

Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht (zie ook hierna onder artikel 8). De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan genoemd onder het hoofdstuk Inleiding van dit reglement.

2. De zorgaanbieder bevestigt z.s.m. doch uiterlijk binnen 3 werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.
3. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.
4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.  
Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Dit kan door bemiddeling. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris is een geschikt middel om te komen tot een oplossing van een klacht. Bemiddeling kan ook op verzoek van de zorgaanbieder. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen.  
De wijze waarop een bemiddelingstraject verloopt is aan het slot van deze klachtenregeling beschreven in artikel 8.
5. De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling aan de klager.

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling, zoals bedoeld onder punt 6, of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

Brentano is aangesloten bij:

Geschilleninstantie verpleging, verzorging en geboortezorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel. 070-3105371  
e-mail [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)

8. Advies, bijstand en bemiddeling door de klachtenfunctionaris Quasir
- Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
  - Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
  - Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing in de vorm van bemiddeling dan verloopt dit traject als volgt:
    - de Klachtenfunctionaris neemt contact op met de zorgaanbieder en vraagt haar om in te stemmen met bemiddeling;
    - de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
    - alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    - de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    - indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
    - indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt dan stopt het bemiddelingstraject.
  - Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan plaatsvinden voordat klager een klacht heeft ingediend conform punt 1 van deze regeling of nadat een klacht is ingediend.
    - Voordat klager een klacht heeft ingediend:

Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt van de onvrede van klager, dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
    - Nadat klager een klacht heeft ingediend:

In dat geval vindt de bemiddeling plaats in het kader van het onderzoek en behandeling zoals bedoeld in artikelen 3 en 4. De zorgaanbieder dient dan voort te gaan met de behandeling en binnen de gestelde termijn (6 weken met toegestemde verlenging van 4 weken) de schriftelijke mededeling aan klager te doen, zoals bedoeld in artikel 6.

## Bijlage: klachtenregeling i.h.k.v. de Wet zorg en dwang

### Nog voor het indienen van een klacht

Voor vragen rondom (het toepassen van) onvrijwillige zorg of rondom Wzd-klachten kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ook ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg (KCOZ).

Brentano maakt gebruik van de cliëntvertrouwenspersonen van *Zorgstem* ([www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl)).

Deze is bereikbaar op:

tel. 088-6781000

e-mail [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl)

### Wat doet de KCOZ

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. Deze klachten worden Wzd-klachten genoemd.

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.

Brentano heeft ervoor gekozen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld.

### Welke klachten beoordeelt de KCOZ

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

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

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

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

### Hoe wordt een klacht ingediend bij de KCOZ

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen per e-mail te worden gestuurd naar Brentano:

e-mail [klachten-wzd@brentano.nl](mailto:klachten-wzd@brentano.nl)

Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

Indien Brentano een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt Brentano contact op met het secretariaat van de KCOZ. Brentano krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

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

## **Wie kan de cliënt adviseren en bijstaan tijdens een klachtenprocedure**

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

## **Wat kost de KCOZ**

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

## **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. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.

## **Binnen welk termijn doet de KCOZ een 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 Wzd-klacht indienen**

Een Wzd-klacht kan bij Brentano worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Brentano stuurt de klacht door aan de KCOZ.

## **Twijfel of een klacht onder het Wzd-klachtrecht valt?**

De KCOZ gaat ervan uit dat er voor het indienen van de klacht goed gekeken wordt of er sprake is van:

- een cliënt en een zorgaanbieder op wie de Wzd van toepassing is; en
- 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.

Bronnen:

[www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

[www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl)

[www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)