



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE ONVRIJWILLIGE ZORG

Per 1 juni 2026

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Stichting commissie* : Stichting De Geschillencommissie;
: de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting;
- Wzd* : Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten;
- zorgaanbieder* : de zorgaanbieder, actief in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg of thuiszorg, die zich bij de Stichting voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd door de commissie heeft geregistreerd;
- cliënt* : cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;
- vertegenwoordiger* : de vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub e Wzd van een cliënt;
- nabestaande klager* : nabestaande zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 sub k Wzd;
: de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt, die een klacht indient op grond van artikel 55 Wzd;
- klacht* : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;
- zittingscommissie* : de leden van de commissie die een bepaalde klacht behandelen.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de Stichting te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden: één of meer door de Stichting aangezochte (plaatsvervangende) voorzitters en één of meer door in de commissie participerende cliëntenorganisatie(s) respectievelijk één of meer door in de commissie participerende brancheorganisatie(s) voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de Stichting. De (plaatsvervangende) voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt door de Stichting een secretaris toegevoegd, die de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de Stichting.
 2. Aan de behandeling van een klacht nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de in de commissie participerende cliëntenorganisatie(s) en een lid voorgedragen door de in de commissie participerende brancheorganisatie(s). De zittingscommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
 3. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening dan nemen in ieder geval deel aan de behandeling van de klacht: a. een jurist; b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
 4. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap dan nemen in ieder



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

geval deel aan de behandeling van de klacht: a. een jurist; b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

5. Een lid van de commissie dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt waarop de klacht betrekking heeft, kan niet deelnemen aan de behandeling van diens klacht.
6. Een lid van de commissie kan niet deelnemen aan de behandeling van een klacht, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.

Artikel 3.

1. De commissie is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd.
2. De commissie heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de commissie met deze taak hebben belast en zich daartoe hebben geregistreerd bij de Stichting.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de commissie niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid van de commissie om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend, mits de zorgaanbieder zich daartoe ook heeft geregistreerd bij de Stichting.
4. Zorgaanbieders die lid zijn van VGN of ActiZ kunnen zich alsnog na indiening van de klacht bij de Stichting registreren, zodat de commissie bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.

Bevoegdheid

Artikel 4.

1. De commissie is op grond van artikel 55 Wzd bevoegd een klacht te behandelen over:
 - de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot 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.
2. De commissie is op grond van artikel 55 Wzd tevens bevoegd een klacht te behandelen over de nakoming van de volgende verplichtingen:
 - de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - een verplichting van de Wzd-functionaris.

Werkwijze

Artikel 5.

1. De commissie verricht haar werkzaamheden op basis van de Wzd en van dit reglement.
2. De commissie is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.



Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

De behandeling van klachten

- Artikel 6.
1. Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch rechtstreeks ingediend bij de commissie. De commissie beoordeelt of de zorgaanbieder blijkens zijn klachtenregeling de commissie met de behandeling van klachten heeft belast, zich daartoe heeft geregistreerd bij de Stichting en of het een Wzd-klacht betreft. En indien (of voor zover) dat niet het geval is verwijst de commissie de klacht terug naar de indiener ervan.
 2. Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een klacht indienen bij de commissie op grond van artikel 55 Wzd.
 3. Klager en de persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht kunnen zich doen bijstaan door degenen die zij daarvoor hebben aangewezen. Voor klager kan die persoon een cliëntvertrouwenspersoon zijn.
- Artikel 7.
1. De commissie bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de commissie, de ontvangst van de klacht aan de klager. De commissie vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De commissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De commissie wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
 2. De commissie kan de klager verzoeken, binnen een door de commissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
 3. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de commissie te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De commissie wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- Artikel 8.
1. De commissie beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
 2. Als de commissie niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de commissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.
- Artikel 9.
1. Indien op voorhand duidelijk is dat de commissie niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de commissie de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan een voorzitter van de commissie verklaren dat de commissie onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
 2. Artikel 14 lid 7 en lid 9 zijn van overeenkomstige toepassing op de beslissing bedoeld in lid 1 van dit artikel.
- Artikel 10.
1. De klager kan de commissie verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
 2. Een voorzitter van de commissie beslist namens de commissie over een verzoek tot schorsing. De betreffende voorzitter van de commissie kan zich bij de beoordeling van het schorsingsverzoek desgewenst laten bijstaan door een ander



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

lid van de commissie.

3. De voorzitter van de commissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de verweerder en/of de Wzd-functionaris die bij het besluit betrokken was.
4. De voorzitter van de commissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de commissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek schriftelijk en/of elektronisch en indien mogelijk ook mondeling mee aan de klager en de verweerder.
6. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de commissie uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.
8. De voorzitter en het lid als genoemd in lid 2 van dit artikel nemen niet deel aan de inhoudelijke behandeling de klacht.

Artikel 11.

1. De commissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De commissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Het secretariaat dat de commissie ondersteunt informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de commissie.
3. De hoorzitting kan zowel fysiek als digitaal plaatsvinden, afhankelijk van de wens en mogelijkheden van de klager en de commissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan een fysieke hoorzitting wordt de klager hieraan in beginsel tegemoetgekomen, tenzij er organisatorische beletselen zijn die zodanig zijn dat er een risico is dat de termijn voor klachtbehandeling wordt overschreden.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de commissie hen afzonderlijk horen.
5. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de commissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 12.

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 13.

1. De commissie brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. De zorgaanbieder is een door de Stichting vastgesteld bedrag verschuldigd voor de behandeling van de klacht door de commissie.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de commissie, noch door de Stichting, noch door de organisaties die de commissie in stand houden.



Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Uitspraak

Artikel 14.

1. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De commissie beslist tot onbevoegdverklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de commissie niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
 - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
4. De commissie beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger, de cliëntvertrouwenspersoon namens de cliënt of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de commissie is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. In een beslissing beschrijft de commissie:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de commissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden van de commissie die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de commissie.
6. Indien de commissie een klacht gegrond verklaart, vermeldt de commissie in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De commissie vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de commissie worden ondertekend door de fungerend voorzitter.
9. De commissie stuurt beslissingen over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene die het verweer heeft gevoerd;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke;
 - d. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon stuurt de commissie alle correspondentie met de klager



de geschillencommissie

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

aan de advocaat of de cliëntvertrouwenspersoon van de klager.

- Artikel 15.
1. De commissie kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
 2. De commissie besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
 3. De commissie stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Geheimhouding en overige bepalingen

- Artikel 16. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-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 wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- Artikel 17. De uitspraak van de commissie wordt door de Stichting openbaar gemaakt in een vorm die niet tot personen herleidbaar is, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft, van wie de naam wel wordt vermeld.
- Artikel 18. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
- Artikel 19. De Stichting, de voorzitters en leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een klacht waarop dit reglement van toepassing is.
- Artikel 20. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
- Artikel 21. Dit reglement is een door de commissie getroffen regeling, die minimaal voldoet aan de eisen die de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten hieraan stelt. De Stichting stelt het reglement en de wijziging ervan vast.