

# Klachtencommissie Quasir

## Jaarverslag 2021



## HET ONAFHANKELIJK PERSPECTIEF

### 1. Inleiding

Quasir, organisatie voor onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg, heeft in 2012 een onafhankelijke klachtencommissie opgericht die klachten behandelde conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz). Met ingang van 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingevoerd en zijn zorgaanbieders verplicht om aangesloten te zijn bij een Geschilleninstantie Wkkgz. Per diezelfde datum is de Wkcz niet langer van kracht, waarmee er geen wettelijke verplichting meer is voor zorgaanbieders om klachten van cliënten te laten behandelen door een klachtencommissie. De Klachtencommissie Quasir is blijven bestaan maar heeft vrijwel geen klachten meer behandeld.

Eind 2019 bleek dat er bij cliënten van Quasir alsnog behoefte was aan een onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van Jeugdwetklachten, WMO-klachten en andere klachten waarvoor geen wettelijk voorgeschreven klachtenprocedure geldt. Dit heeft er toe geleid dat Quasir de Klachtencommissie Quasir nieuw leven heeft ingeblazen. Er is een nieuw klachtenreglement vastgesteld, een nieuwe voorzitter benoemd en het ledenbestand van de klachtencommissie commissie is opgeschoond.

De Klachtencommissie Quasir behandelt de navolgende klachten:

- Klachten op grond van de Jeugdwet  
Het Klachtenreglement voldoet aan de in de Jeugdwet voorgeschreven procedure voor de behandeling van Jeugdwetklachten.
- WMO-klachten  
De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kent geen wettelijk voorgeschreven klachtenregeling. Veelal stellen de WMO-opdrachtgevers (gemeenten) een klachtengreling met een klachtencommissie verplicht.
- Wkkgz-Klachten  
Op grond van de Wkkgz moet een zorgaanbieder een klacht onderzoeken en binnen 6 weken (verlenging tot maximaal 10 weken) een klacht onderzoeken en met een schriftelijk oordeel komen. Een zorginstelling kan in haar klachtenregeling opnemen dat de klacht wordt beoordeeld door een klachtencommissie, alvorens de zorgaanbieder zelf met een schriftelijk oordeel komt. Tegen het schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder kan een klager vervolgens een klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie Wkkgz.

- Andere klachten waarvoor in de wet geen specifieke klachtenprocedure is voorgeschreven.  
De Klachtencommissie Quasir behandelt niet: Wzd-klachten en Wvvgz-klachten en is geen geschilleninstantie Wkkgz.

## 2. Organisatie, werkwijze, procedure en uitspraak

### **- organisatie -**

De doelstelling van de klachtencommissie is het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie, het recht doen aan de belangen van de individuele klager, het zo mogelijk bevorderen van het herstel van vertrouwen van klager in de (zorg)instelling en het bevorderen van de kwaliteit van handelen van de (zorg)instelling.

De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur van Quasir – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

De klachtencommissie bestaat uit:

- een voorzitter tevens jurist
- een vice-voorzitter (tevens jurist) die tevens kan optreden als lid;
- meerdere leden (thans 5).

Aan de klachtencommissie is ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

### **- werkwijze -**

De voorzitter stelt per klacht een commissie samen die de klacht behandelt. Deze commissie bestaat uit een oneven aantal van minimaal 3 personen, inclusief de (vice) voorzitter) en wordt zodanig samengesteld dat daarin de expertise is vertegenwoordigd die nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en te beoordelen.

Op de behandeling van klachten is een privacyregeling van toepassing en de klachtencommissie Quasir en haar leden zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de verslaglegging over geschillen in dit jaarverslag.

De Klachtencommissie verricht haar werkzaamheden in overeenstemming met het Reglement Klachtencommissie Quasir.

### **- procedure -**

#### **Stap 1**

Klachten komen binnen bij de ambtelijk secretaris. Deze controleert of de aangeklaagde instelling contractueel is aangesloten bij Klachtencommissie Quasir.

#### **Stap 2**

De ambtelijk secretaris overlegt met de voorzitter over onder meer ontvankelijkheid en formulering van de klacht. Is de klacht niet duidelijk en/of ontbreken er gegevens dan vraagt de ambtelijk secretaris aanvullende informatie op bij klager.

### **Stap 3**

Klager ontvangt bericht dat klacht in behandeling wordt genomen.

Aangeklaagde ontvangt bericht dat een klacht tegen hem in behandeling is genomen. Hij ontvangt een kopie van de klacht met bijlagen en krijgt de gelegenheid om een verweer in te dienen.

### **Stap 4**

Na ontvangst van het verweer van de Aangeklaagde, worden door de voorzitter (na overleg met de ambtelijk secretaris) de leden aangewezen die aan de behandeling van de klacht deelnemen.

Na instemming met deelname ontvangen de leden een kopie van het dossier.

### **Stap 5**

De ambtelijk secretaris regelt een eerste beraadslaging na bestudering van het dossier, hetgeen veelal plaatsvindt in een conference call. In het beraad wordt het verdere vervolg van de procedure besproken:

### **Stap 6 (optioneel)**

Indien de Klachtencommissie dit gewenst acht, dan nodigt zij Klager en Verweerder uit voor een hoorzitting. De Klachtencommissie is hier niet toe verplicht, tenzij op de klacht de Jeugdwet van toepassing is. (Indien op de klacht de Jeugdwet van toepassing is, dan is de Klachtencommissie wettelijk verplicht om Klager en Verweerder in de gelegenheid om mondeling gehoord te worden.)

Na afloop van de hoorzitting vindt beraadslaging plaats over het vervolg. Dit kan zijn:

- afstemming over globale inhoud van de uitspraak;
- opvragen nadere informatie c.q. stukken (na ontvangst vindt nieuwe beraadslaging plaats, waarna wordt beoordeeld of dit gevolgen heeft voor de uitspraak.

### **Stap 6 of 7**

De voorzitter (bijgestaan door de ambtelijk secretaris) stelt een concept van de uitspraak op. Als de leden instemmen met de uitspraak wordt deze ondertekend door de voorzitter en aan partijen gezonden.

### **- Uitspraak -**

De uitspraak van de klachtencommissie is in beginsel juridisch niet bindend voor de Instelling.

De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de Instelling.

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Instelling schriftelijk aan Klager en Klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Indien de Instelling het oordeel dan wel de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert hij dit schriftelijk.

De klachtencommissie komt in beginsel binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak.

Indien sprake is van een Wkkg-klacht en de behandeling vindt plaats binnen het kader van de interne klachtenprocedure van de instelling/zorgaanbieder, dan moet de totale behandelingstermijn (en de reactietermijnen) zodanig worden verkort dat de zorgaanbieder binnen de in de wet gestelde termijn (6 of 10 weken) tot een schriftelijk oordeel kan komen.

#### 4. Klachtenbehandeling in 2021

Klachtencommissie Quasir heeft in het jaar 2021 4 nieuwe klachten in behandeling genomen. In 2 klachtenprocedures uit 2020 is in 2021 uitspraak gedaan

##### **KCQ-20.02**

Ingekomen: december 2020 / uitspraak in mei 2021

(Na aanvulling van de klacht is de behandeling formeel gestart op 5 januari 2021)

De klacht is gericht tegen een aan een gemeente gelieerde instelling. De klacht heeft betrekking op: bejegening; advisering en begeleiding bij WMO-aanvragen en behandeling van de klacht.

Uitspraak:

De Commissie heeft de klacht op al haar onderdelen ontvankelijk en gegrond verklaard. Daarbij heeft zij enkele aanbevelingen gedaan.

In reactie op de uitspraak heeft de Instelling aan Klager en de Klachtencommissie laten weten de aanbevelingen volledig over te nemen.

##### **KCQ-20.03**

Ingekomen: december 2020 / uitspraak in februari 2021

De klacht is gericht tegen een zorginstelling en is een klacht op grond van de Wkkgz. Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie vindt plaats als onderdeel van de interne klachtenprocedure. Na de uitspraak dient de raad van bestuur een schriftelijk oordeel te geven over de klacht.

De klacht bestaat uit meerdere klachtonderdelen, waaronder ter zake bejegening, zorginhoudelijk en klachtenbehandeling.

Uitspraak:

De Commissie acht de klacht op klachtonderdelen 1, 3 en 4 gegrond en op klachtonderdeel 2 gedeeltelijk gegrond. Daarbij heeft de Commissie bij ieder klachtonderdeel aanbevelingen gedaan.

In reactie op de uitspraak heeft de Instelling aan Klager en de Klachtencommissie laten weten de aanbevelingen volledig over te nemen.

##### **KCQ-J-21.01**

Ingekomen: juni 2021 / uitspraak november 2021

Dit betreft een klacht op grond van de Jeugdwet. De instelling tegen wie de klacht zich richt heeft als Jeugdhulpverlener opdracht gekregen van de gecertificeerde instelling tot het starten van een traject met als doel om sociale ondersteuning aan te bieden aan de jeugdige cliënte. Het gaat om ondersteuning door een gezinscoach en een kindercoach.

Klaagster heeft over de handelswijze van de gezinscoach een klacht ingediend bij de aangeklaagde instelling. Zij is het niet eens met de afhandeling van de klacht,. Vervolgens heeft Klaagster haar klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie Quasir. De klacht bestaat uit meerdere onderdelen, te weten ten aanzien van (1) handelen gezinscoach, (2) beschuldiging van smaad en laster en (3) klachtenafhandeling.

**Uitspraak:**

De klachtencommissie heeft in haar uitspraak klachtonderdelen 1 en 3 gegrond en klachtonderdeel 2 ongegrond verklaard. Daarbij heeft de klachtencommissie aan de instelling aanbevelingen gedaan.

Op grond van de Jeugdwet wordt de uitspraak tevens toegezonden aan de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd.

In reactie op de uitspraak heeft de Instelling aan Klager, de Klachtencommissie en de Inspectie laten weten de aanbevelingen over te nemen.

#### **KCQ-21.02**

Ingekomen: oktober 2021 / ingetrokken november 2021

De klacht is gericht tegen een aan een gemeente gelieerde instelling.

Nadat de commissie de klacht aan de instelling had gestuurd voor een schriftelijke reactie heeft deze laten weten alsnog in onderling overleg te willen zoeken naar een oplossing van de klacht. De Commissie heeft vervolgens, met instemming van Klager, de behandeling geschorst in afwachting van een eventuele minnelijke oplossing. Partijen hebben laten weten dat dit is gelukt, waarna de klacht is ingetrokken.

#### **KCQ-21.03**

Ingekomen: november 2021 / niet-ontvankelijk verklaard december 2021

De klacht is gericht tegen een instelling die zich bezig houdt met WMO-zorg. Klager is mantelzorger en de klacht heeft betrekking op de zorg die aan de cliënt is verleend en de bejegening jegens hem als mantelzorger. Klager stelt door de cliënte te zijn gemachtigd om de klacht in te dienen en heeft daartoe een volmacht overgelegd.

Mede naar aanleiding van het verweer is het de Commissie gebleken dat de rechtbank voor de cliënt een mentor had aangewezen en dat deze uitspraak dateert van voor de datum dat de cliënt de machtiging aan Klager had ondertekend. Klager was daarmee niet gerechtigd om namens de cliënt een klacht in te dienen over zorgverlening. Dit is aan de mentor. Volgens de klachtenregeling van verweerder komt aan een mantelzorger geen zelfstandig klachtrecht toe.

De Klachtencommissie heeft Klager alsnog in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaard.

**KCQ-21.04**

Ingekomen: december 2021 / uitspraak in 2022

De klacht is gericht tegen een aan een instelling die werkt in opdracht van de gemeente. Klager beschuldigt een medewerkster van seksuele intimidatie. De klacht richt zich o.a. tegen de afhandeling van de klacht door de instelling.

De Instelling is in de gelegenheid gesteld om verweer in te dienen.

De verdere behandeling van deze klacht valt buiten het bereik van dit jaarverslag 2021.

Dhr. W. Morselt