



# Klachtenregeling De Zellingen

Versie	1.0
Datum	6 mei 2021
Documenteigenaar	bestuurder
Evaluatie	mei 2023

## Voorwoord

De Zellingen spant zich dagelijks met vakbekwame medewerkers in voor goede en veilige zorg. Samen met u streven wij naar een leefomgeving die bijdraagt aan het geluk van u, onze cliënten.

Als u, onze cliënt of zijn/haar familie/vertegenwoordiger de stap zet om een signaal van onvrede of een klacht in te gaan dienen, gaan wij daar zorgvuldig mee om. Een klacht is een belangrijk signaal over de door u ervaren kwaliteit van zorg en/of communicatie hierover. Door adequaat om te gaan met uw signalen en klachten kunnen wij leren van uw klachten en maatregelen treffen, waardoor we kunnen voorkomen dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat. Het is voor ons van belang dat u vertrouwen heeft in onze zorgverlening en u zich vrij voelt om signalen met ons te delen.

Hoe klachten van cliënten/familie of vertegenwoordigers binnen De Zellingen behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. Met deze regeling geven we uitvoering aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld, zoals het beschikbaar zijn van een onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en toegang tot een geschillencommissie. Hieraan geeft deze klachtenregeling ook invulling.

Op een aantal locaties van De Zellingen wordt onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) geboden. Deze locaties zijn in het openbaar locatieregister geregistreerd. In de Wzd en bijbehorende besluiten worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten over onvrijwillige zorg. De toepassing hiervan is ook in deze klachtenregeling vastgelegd.

De Zellingen kiest er dus voor om één klachtenregeling voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en voor Wet zorg en dwang (Wzd) te hanteren.

Deze klachtenregeling is opgesteld door diverse interne adviseurs en is afgestemd met de interne vertrouwenspersoon voor cliënten en de externe cliëntenvertrouwenspersonen Wzd en ter instemming voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad van De Zellingen.

F.A. van der Sloot, MSc,  
bestuurder van De Zellingen

Capelle aan den IJssel,  
mei 2021

## Inhoudsopgave

Voorwoord	.....	2
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen.....	4
Hoofdstuk 2	Behandeling informele klacht .....	7
Hoofdstuk 3	Behandeling formele klacht .....	10
Hoofdstuk 4	Klachtenregeling voor Wzd-klachten KCOZ.....	13
Hoofdstuk 5	Klacht melden bij landelijk Meldpunt Zorg .....	14
Hoofdstuk 6	Overige bepalingen .....	14
Bijlage 1:	Contactgegevens.....	16

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

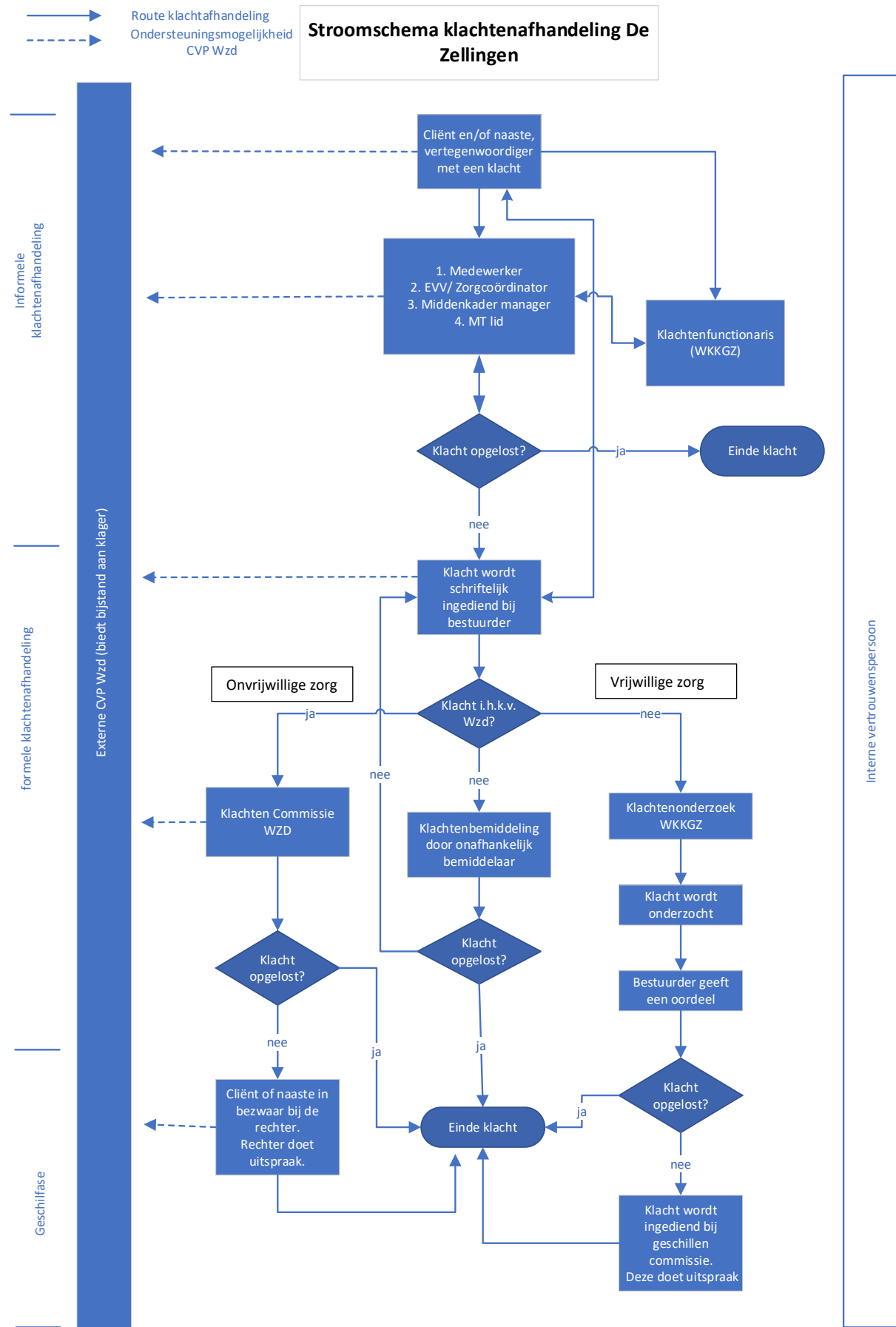
Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
Bestuurder	De bestuurder van De Zellingen;
Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend, ongeacht de wettelijke op basis waarvan men zorg ontvangt;
EVV'er/zorgcoördinator	De eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige voor de cliënten en familie/vertegenwoordigers;
CCR	De centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
Klachtenfunctionaris	Degene die voor de organisatie namens de bestuurder belast is met de afhandeling van klachten van cliënten;
Vertrouwenspersoon	Degene die binnen de organisatie de cliënt partijdig kan ondersteunen en begeleiden;
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail ingediend is bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
Klager	Degene die een klacht indient;
Middenkadermanager	Manager met verantwoordelijkheid voor een specifieke afdeling;

MT-lid	Manager met verantwoordelijkheid voor een zorgsegment (Zorg Thuis, Herstel & Revalidatie, Wonen met Zorg, Services & Wonen) en lid van het managementteam van De Zellingen;
Wzd-functionaris	Ter zake kundige functionaris, die door De Zellingen met instemming van de CCR, is aangesteld om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg;
Wzd-klacht	Klacht over de nakoming van een beslissing of een verplichting zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd);
Klachtencommissie Wzd	Een onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van Wzd-klachten waar de stichting De Zellingen bij aangesloten is (zie bijlage 2 klachtenregeling) zoals bedoeld in art. 53 van de Wzd;
Cliëntvertrouwenspersoon Wzd	Cliëntvertrouwenspersoon zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid, van de Wet zorg en dwang voor partijdige ondersteuning van cliënten en begeleiding bij Wzd vragen;
Wkkgz	De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg;
Zorg	Zorg, behandeling of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet zorg en dwang (Wzd) of de Zorgverzekeringswet (Zvw), dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënten;
ITask	Digitaal systeem waarin De Zellingen onder andere klachten registreert;
Zorgaanbieder	Stichting Zorgbeheer De Zellingen.

Daar waar hij wordt genoemd, kan ook zij worden gelezen.

## Stroomschema Klachtenprocedure voor Wkkgz en Wzd-klachten



## Hoofdstuk 2 Behandeling informele klacht

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt, terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in onderstaande volgorde bespreken met:
  - a. de medewerker over wie of wat hij niet tevreden is, zie artikel 4;
  - b. de EVV'er/zorgcoördinator van de cliënt, zie artikel 4;
  - c. de middenkadermanager, zie artikel 4;
  - d. MT-lid van het zorgsegment, zie artikel 4;
  - e. de bestuurder, zie artikel 8;

Naast een van genoemde medewerkers kan de klager zijn onvrede uiten bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz), zie artikel 5.

De klager heeft de mogelijkheid om zich gedurende de klachtprocedure Wkkgz te laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon voor cliënten van De Zellingen, zie artikel 6.

De klager heeft de mogelijkheid om zich gedurende de klachtprocedure-Wzd te laten ondersteunen door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd (alleen m.b.t. onvrijwillige zorg); zie artikel 6.

2. Indien uit het gesprek blijkt dat de ontevredenheid te maken heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd) dan verwijst de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) de klager door naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd. Deze kan de klager ondersteunen bij de gesprekken met de medewerker/middenkader-manager en/of MT-lid.
3. Indien uit het gesprek met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd blijkt dat de ontevredenheid niet te maken heeft met onvrijwillige zorg dan wordt er doorverwezen naar de betrokken medewerker.
4. Als art. 2 lid 1 en art. 2 lid 2 niet hebben geleid tot tevredenheid dan kan de klager een formele klacht indienen bij de bestuurder, zie hoofdstuk 3.

### Artikel 3 Hoe kan een signaal van onvrede of een klacht worden ingediend?

Een signaal van onvrede of een informele klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email worden geuit. Indien het signaal van onvrede, danwel de informele klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan een formele klacht schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij een MT-lid of de bestuurder.

### Artikel 4 De medewerker, EVV'er/zorgcoördinator, middenkadermanager en MT-lid

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker en klager bepalen samen wie bij het gesprek betrokken wordt om tot een oplossing van de onvrede te komen. Mocht de uitkomst van het gesprek met de medewerker niet leiden tot een wederzijdse oplossing, dan kan de klager zich richten tot de EVV'er/zorgcoördinator en/of middenkadermanager en/of MT-lid. De medewerker zal de leidinggevende informeren over de klacht.
2. De betrokken medewerker maakt de klager attent op de klachtenregeling.

3. Indien een klager onvrede uit bij de middenkader manager en/of MT-lid, stelt deze de klager in de gelegenheid hierover in gesprek te gaan. De medewerker die betrokken is bij de klacht, is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klager, dit niet wenselijk vindt.
4. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de klachtenprocedure een beroep doen voor advies en informatie op de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd.
5. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost verwijst de medewerker of diens middenkadermanager en/of MT-lid de klager naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd.

#### **Artikel 5 De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz)**

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij begeleidt het proces van de klachtafhandeling met klager en lijnverantwoordelijke;
  - c. hij adviseert degene die overweegt een klacht in te dienen en ondersteunt desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - d. hij verwijst degene met een Wzd-klacht door naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd voor bijstand gedurende de klachtprocedure.
2. Medewerkers, EVV'ers/zorgcoördinatoren, middenkadermanagers, MT-leden, onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd richten zich bij het verrichten van hun werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hen geldende beroepsnormen van de functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
4. De bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en vertrouwenspersoon voor cliënten van De Zellingen in een functiebeschrijving. De organisatie van waaruit de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd werkt, beschrijft de taken en werkzaamheden in een samenwerkingsovereenkomst.
5. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) kan zich rechtstreeks tot de bestuurder wenden indien hij van mening is dat hij wordt belemmerd in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of dat hij wegens de vervulling van zijn werkzaamheden wordt benadeeld. De bestuurder onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) zijn



werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet wordt benadeeld wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

6. Indien de actie van de bestuurder zoals omschreven in lid 5 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de bestuurder, wendt de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) zich tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.
7. Klachten over de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de onafhankelijke klachtenfunctionaris wenden tot de bestuurder.
8. De bestuurder stelt de Centrale Cliëntenraad in de gelegenheid in te stemmen met de benoeming van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz).

#### **Artikel 6 De vertrouwenspersoon van de Zellingen en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd**

1.
  - a. De vertrouwenspersoon van De Zellingen is er voor cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers, mantelzorgers en nabestaanden en kan worden geraadpleegd bij situaties die gevoelig liggen en mogelijk een emotionele lading hebben. De cliënt, hun wettelijk vertegenwoordiger, mantelzorger of nabestaande wil gehoord worden, maar (nog) geen klacht indienen.
  - b. De vertrouwenspersoon van De Zellingen luistert, verheldert en verwijst, indien nodig of gewenst, door naar medewerkers van De Zellingen die de cliënt, hun wettelijk vertegenwoordiger, mantelzorger of nabestaande verder kan helpen. Indien gewenst kan de vertrouwenspersoon van De Zellingen ook begeleiden bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz).
  - c. De vertrouwenspersoon van De Zellingen kan zich rechtsreeks wenden tot de bestuurder van De Zellingen om zorgwekkende signalen te delen en/of een belemmering in de uitoefening van de werkzaamheden te melden.
2.
  - a. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd heeft tot taak om de cliënten, of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in De Zellingen, of met het doorlopen van de Wzd-klachtenprocedure (zie hoofdstuk 4), indien een klager daarom verzoekt.
  - b. De cliëntvertrouwenspersoon-Wzd heeft tot taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt, aan de inspectie te melden. Bij de uitvoering van deze taak meldt de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd een signaal allereerst bij de betrokken medewerker. Indien de betrokken medewerker, naar het oordeel van de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd, niet tijdig of niet adequaat reageert, kan de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd zijn signaal opschalen naar de leidinggevende en tenslotte bij de bestuurder van de zorgaanbieder neerleggen. Indien de zorgaanbieder onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op de klachten van de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd over de uitvoering van de zorg, moet de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd dit melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hij doet dit pas nadat hij dit intern, bij de aanbieder van het vertrouwenswerk, heeft overlegd (het vier-ogen principe). Hiermee eindigt de taak van de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd. Het ligt nadrukkelijk niet op zijn weg om medeverantwoordelijkheid te nemen voor het opheffen van de ongewenste situatie. De cliëntvertrouwenspersoon-Wzd dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

- c. Voor klachten over de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-WZD kan de klager zich richten tot het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR), zie bijlage).
- d. De Zellingen heeft een samenwerkingsovereenkomst met LSR en Zorgstem afgesloten voor de bijstand van klagers met Wzd-klachten.

### **Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling formele klacht**

#### **Artikel 7 Wie kunnen een formele klacht indienen?**

1. Als de klager ontevreden is over de bemiddeling van zijn klacht door de personen genoemd in artikel 2, lid 1, dan kan de klager de bestuurder verzoeken om een schriftelijk oordeel van de klacht. De klager zal hiertoe de klacht schriftelijk of via e-mail indienen bij de bestuurder.
2. Een formele klacht kan schriftelijk bij de bestuurder worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt, wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Artikel 8 Bevoegdheid van de bestuurder**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) of onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd, dan is de bestuurder bevoegd om de klager te verwijzen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) of onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd om te proberen de klacht volgens de informele klachtbehandeling op te lossen. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht in overleg met betrokken medewerkers en/of hun leidinggevende op te lossen.
2. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, omdat de klacht geen betrekking heeft op De Zellingen of omdat de klacht al eerder in behandeling is genomen, deelt hij dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

3. De Wzd-klachten kan de bestuurder, met instemming van de klager, ter bemiddeling voorleggen bij een onafhankelijke bemiddelaar. De beklagde kan zich gedurende deze bemiddeling laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon-Wzd.
4. De bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen en verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.

Beslissingen:

- 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.

Verplichtingen:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- het nakomen van een verplichting van de Wzd-functionaris over het toepassen van onvrijwillige zorg.

5. Als de klager ontevreden is over de bemiddeling van zijn Wzd-klacht door de personen genoemd in artikel 2, lid 1, dan kan de klager de bestuurder verzoeken om de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), waarbij De Zellingen is aangesloten. Voor deze klachten is de werkwijze en procedure vervolgens van toepassing zoals vermeld in deze klachtenregeling.

**Artikel 9            Ontvankelijkheid van de Wkkgz-klacht**

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 10          Werkwijze afhandeling schriftelijk oordeel van een Wkkgz-klacht**

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie of wat de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
  
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit onderzoek niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende.

#### **Artikel 11          Stopzetting behandeling van de Wkkgz-klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 12          Afhandeling schriftelijk oordeel klacht Wkkgz door de bestuurder**

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
  
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd om de formele klachtenprocedure te beëindigen.
  
3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
  
4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 13 Beoordeling Wkkgz en Wzd-klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van zorg en maatschappelijke ondersteuning in de keten.

### **Artikel 14 Wat als er een geschil ontstaat over de klachten**

1. Indien een Wkkgz-klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie Zorg (LCOZ). De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
3. Indien een Wzd-klacht, na behandeling door de KCOZ conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
4. De klager kan een geschil omtrent de Wzd voorleggen aan de rechter. De rechter doet een bindende uitspraak.

### **Artikel 15 Archivering en bewaartermijn Wkkgz en Wzd klachtendossier**

1. De bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënten bewaard.

## **Hoofdstuk 4 Behandeling Wzd-klachten door KCOZ**

### **Artikel 16 Klachten Commissie Onvrijwillige zorg (KCOZ)**

1. Op de Wzd-klachten is de klachtenregeling van De Zellingen en de KCOZ van toepassing.
2. Voor klachten zoals beschreven in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (zie art.8 lid 4) is De Zellingen aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingesteld door brancheorganisaties ActiZ en VGN, samen met de cliëntorganisaties.

## **Hoofdstuk 5 Klacht melden bij Landelijk Meldpunt Zorg**

### **Artikel 17 Landelijk Meldpunt Zorg**

De klager kan een klacht bekendmaken aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, via het Landelijk Meldpunt Zorg. Er wordt een luisterend oor geboden, vragen worden beantwoord en advies over de vervolgstappen kan worden ingewonnen. De inspectie behandelt niet zelf klachten, maar verwijst de klager terug naar de zorgaanbieder of een klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 18 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van 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 klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 20 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### **Artikel 21 Leren en voorkomen van klachten**

1. Een klacht is een belangrijk signaal over de kwaliteit van zorg. Door adequaat om te gaan met klachten kan De Zellingen leren van klachten en maatregelen treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.
2. Medewerkers, EVV'er/zorgcoördinator, middenkadermanagers, MT-leden, registreren de contacten met de klager, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de middenkadermanager/MT-lid, periodiek een rapportage op van de klachten, de verbeteringen n.a.v. de klachten en andere bevindingen. Deze rapportage wordt uitgebracht aan de bestuurder.
3. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz), onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd en de vertrouwenspersoon voor cliënten van De Zellingen brengen periodiek en jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar vooruitlopend op het kwaliteitsjaarverslag een geanoniseerd verslag uit aan de bestuurder en MT-leden. In het verslag worden de binnengekomen klachten en behandeling van de klachten en/of andere signalen weergegeven.
4. In het kwaliteitsjaarverslag legt De Zellingen verantwoording af over het klachtenbeleid, over de in dat jaar ontvangen klachten en/of signalen ingediend binnen de organisatie, bij de vertrouwenspersonen en onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en de bestuurder en de maatregelen die naar aanleiding van klachten zijn genomen.

**Artikel 22      Openbaarmaking klachtenregeling**

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

**Artikel 23      Evaluatie**

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie tenminste de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd, de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) en de vertrouwenspersoon voor cliënten van De Zellingen, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

**Artikel 24      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder, nadat hij zich nauwkeurig heeft laten informeren door betrokkenen.

**Artikel 25      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze klachtenregeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. De Centrale Cliëntenraad van De Zellingen heeft ingestemd met deze klachtenregeling.

**Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 6 mei 2021.

## Bijlage 1: Contactgegevens

### Contactgegevens voor Wzd: LSR/ landelijk steunpunt (mede)zeggenschap en Zorgstem

Australiëlaan 11A (3e etage)  
3526 AB Utrecht  
Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
T: 088-201 59 20  
www.hetlsr.nl

**Contactgegevens voor Wzd: Zorgstem:** <https://www.zorgstem.nl/over-zorgstem>  
info@zorgstem.nl of via telefoonnummer 088 678 1000

### Contactgegevens KCOZ voor formele Wzd-klachten zoals beschreven in art. 55 Wzd

Oudlaan 4  
3515 GA Utrecht  
Postbus 8258  
3503 RG Utrecht  
[info@kcoz.nl](mailto:info@kcoz.nl)  
<https://www.KCOZ.nl>  
T:085-0772060 met mogelijkheid om een bericht in te spreken.

Voor de formele klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang geldt dat de klachtenregeling van de KCOZ zoals gepubliceerd op de websites [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl) en [www.zellingen.nl](http://www.zellingen.nl) is te vinden.

De samenstelling van de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is te vinden op <https://www.kcoz.nl/over-de-commissie>

### Contactgegevens Landelijke Geschillencommissie Zorg voor formele niet Wzd-klachten

Indien een formele niet Wzd-klacht leidt tot een geschil dan geldt de procedure van de Landelijke Geschillencommissie Zorg, <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

#### Postadres

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

#### Bezoekadres

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 – 310 53 80

Op maandag tot en met vrijdag geopend van 10.00 tot 16.00 uur.

**Contactgegevens Landelijk Meldpunt Zorg:** [Klacht bespreken](#) | [Klacht over zorg of jeugdhulp? Het Landelijk Meldpunt Zorg](#) | [Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#)

U kunt het Landelijk Meldpunt Zorg bellen op telefoonnummer 088 - 120 50 20 (lokaal tarief).  
Het Landelijk Meldpunt Zorg is op werkdagen bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur.