



St.

Elisabeth  
Roosendaal

## **Klachtenregeling**

Versie	7.0
Datum	Januari 2020
Proceseigenaar	Bestuurder
Evaluatie	Januari 2022

## Voorwoord

Bewoners<sup>1</sup> dienen niet snel een klacht in. Als een bewoner de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden bewoner behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van bewoners binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die Wzd (wet zorg en dwang)-locaties in stand houden, is bovendien de Wet Zorg en Dwang van belang. In deze wet worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van Wzd-klachten.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling die ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) samen hebben opgesteld. In overleg met de Cliëntenraad en Ondernemingsraad van St. Elisabeth is een aantal wijzigingen aangebracht.

St. Elisabeth kiest er voor om twee procedures te hanteren: één voor niet-Wzd-klachten (zie hoofdstuk 3) en één voor Wzd-klachten (zie artikel 2.2 en hoofdstuk 4). Uit ervaring blijkt dat Wzd-klachten slechts zeer incidenteel voorkomen. Voor deze incidentele situaties wordt aansluiting gemaakt bij een landelijke klachtencommissie (wettelijke verplichting vanuit de Wzd). Een niet-Wzd-klacht komt wat vaker voor. Bij St. Elisabeth weten klagers de weg naar de bestuurder over het algemeen reeds te vinden. De kleinschaligheid van de organisatie speelt hierin ongetwijfeld een rol. Omdat we klachtenbehandeling zo laagdrempelig mogelijk willen houden, kiezen we er dan ook voor om voor niet-Wzd-klachten juist niet met een klachtencommissie te werken. Om de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling te waarborgen wordt er met een klachtenfunctionaris samen gewerkt.

Roosendaal, januari 2020

---

<sup>1</sup> Overall waar bewoner staat kan bewoner en/of zijn vertegenwoordiger worden gelezen. Ook bedoelen we met bewoner ouderen die ihkv de Wmo van de zorg- en/of dienstverlening van St. Elisabeth gebruikmaken of cliënten die thuiszorg van St. Elisabeth ontvangen. Daar waar 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	4
Hoofdstuk 2 Behandeling informele klacht .....	6
Artikel 2 Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is? .....	6
Artikel 3 Hoe een klacht kan worden ingediend .....	6
Artikel 4 De medewerker en diens manager.....	6
Artikel 5 De klachtenfunctionaris.....	7
Artikel 6 De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.....	8
Hoofdstuk 3 Behandeling formele klacht.....	9
Artikel 7 Wie kunnen een formele klacht indienen?.....	9
Artikel 8 Bevoegdheid van de bestuurder.....	9
Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht.....	10
Artikel 10 Werkwijze afhandeling schriftelijk oordeel van een klacht.....	10
Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht.....	11
Artikel 12 Afhandeling schriftelijk oordeel klacht door de bestuurder.....	11
Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	12
Artikel 14 Geschillencommissie .....	12
Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	12
Hoofdstuk 4 Klachtenregeling Landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) voor Wzd – klachten.....	13
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen.....	14
Artikel 16 Geheimhouding .....	14
Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	14
Artikel 18 Kosten.....	14
Artikel 19 Jaarverslag.....	14
Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling .....	14
Artikel 21 Evaluatie .....	14
Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden .....	15
Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling .....	15
Artikel 24 Datum van inwerkingtreding.....	15
Bijlage 1: Stroomschema klachtenprocedure voor niet-Wzd klachten.....	16
Bijlage 2: Contactgegevens .....	17
Bijbehorende documenten .....	199

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. Bestuurder : de bestuurder van St. Elisabeth;
- c. Wzd-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie;
- d. Wzd-klacht : klacht over de nakoming van een beslissing of een verplichting zoals bedoeld in artikel 55 van de Wzd (Wet zorg en dwang);
- e. Bewoner : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend, ongeacht de wet op basis waarvan men zorg ontvangt (bv. Wlz, Zvw, Wmo, Wzd);
- f. Cliëntenraad : de Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- g. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd : Cliëntvertrouwenspersoon zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid, van de Wet zorg en dwang;
- h. EVV : de eerstverantwoordelijke verzorgende/ verpleegkundige voor de bewoners en naasten.
- i. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg (IGJ);
- j. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de bestuurder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- k. Klachtencommissie Wzd : een externe klachtencommissie voor behandeling van Wzd-klachten waar de stichting St. Elisabeth bij aangesloten is (zie bijlage 2 klachtenregeling) zoals bedoeld in art. 53 van de Wzd;

- l. Klachtenfunctionaris : degene die voor de organisatie namens de bestuurder belast is met de opvang van klachten van bewoners;
- m. Klager : degene die een klacht indient;
- n. Wkkgz : De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
- o. Zorg : Zorg 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 niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bewoner;
- p. Zorgaanbieder : de stichting St. Elisabeth.

## **Hoofdstuk 2      Behandeling informele klacht**

### **Artikel 2      Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is?**

1. Een bewoner, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in onderstaande volgorde (eerst a, dan b enz) bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is, zie art 4;
  - b. de EVV-er, zie art 4;
  - c. diens manager, zie art 4;
  - d. de klachtenfunctionaris, zie art 5;
2. Indien uit het gesprek met de klachtenfunctionaris blijkt dat de ontevredenheid te maken heeft met de Wet zorg en dwang (Wzd) dan verwijst de klachtenfunctionaris de bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande door naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd, zie art. 6. De bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande heeft ook de mogelijkheid om zich rechtstreeks te richten tot de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
3. Als art. 2 lid 1 en art. 2 lid 2 niet hebben geleid tot tevredenheid dan kan de bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande een formele klacht indienen bij de bestuurder, zie hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4.

### **Artikel 3      Hoe een klacht kan worden ingediend**

Een informele klacht of ontevredenheid kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email worden geuit. Indien de informele klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend bij de bestuurder.

### **Artikel 4      De medewerker en diens manager**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers/managers maken ontevreden bewoners attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een bewoner een manager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de manager de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de bewoner dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een manager.
5. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de klachtenbehandeling een beroep doen op ondersteuning door de klachtenfunctionaris.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost verwijst de medewerker of diens manager de klager naar de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 5 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij helpt degene die een klacht heeft met het oplossen daarvan.
  - c. hij adviseert degene die overweegt een klacht in te dienen en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan.
  - d. hij verwijst degene met een Wzd-klacht door naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn 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 bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen van de functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet wordt benadeeld wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de bestuurder zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de bestuurder, wendt de klachtenfunctionaris zich tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de bestuurder.  
Voor klachten over de cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de klager zich richten tot het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR), zie bijlage 2).
9. De Cliëntenraad heeft instemmingsrecht over de profielschets van de klachtenfunctionaris. De bestuurder stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 6 De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd**

De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak om de bewoner of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner, met zijn opname en verblijf in St. Elisabeth, of met het doorlopen van de Wzd-klachtenprocedure (zie hoofdstuk 4), indien een bewoner of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt.



## Hoofdstuk 3      **Behandeling formele klacht**

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

1. Een formele klacht kan schriftelijk bij de bestuurder worden ingediend door:
  - a. de bewoner;
  - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, dan is de bestuurder bevoegd om de klager te verwijzen naar de klachtenfunctionaris om te proberen de klacht volgens het informele afhandelingstraject op te lossen. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht op die wijze informeel op te lossen.
4. 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 indienen bij de bestuurder.

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

1. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. 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 bewoner 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.

Deze klachten dient de bestuurder ter behandeling in bij de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang is ingesteld. St. Elisabeth is hiervoor aangesloten bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Voor deze klachten is de werkwijze en procedure vervolgens van toepassing zoals vermeld in de klachtenregeling van de Landelijke KCOZ (zie hoofdstuk 4).

3. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 9      Ontvankelijkheid van de 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 twee 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 klacht**

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie 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 niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of manager.
- c. de bestuurder informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over het oordeel over de klacht. Zij krijgen gelegenheid om op het oordeel te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

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

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

### **Artikel 12 Afhandeling schriftelijk oordeel klacht 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 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 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 maatschappelijke ondersteuning.

### **Artikel 14 Geschillencommissie**

1. Indien een 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.

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

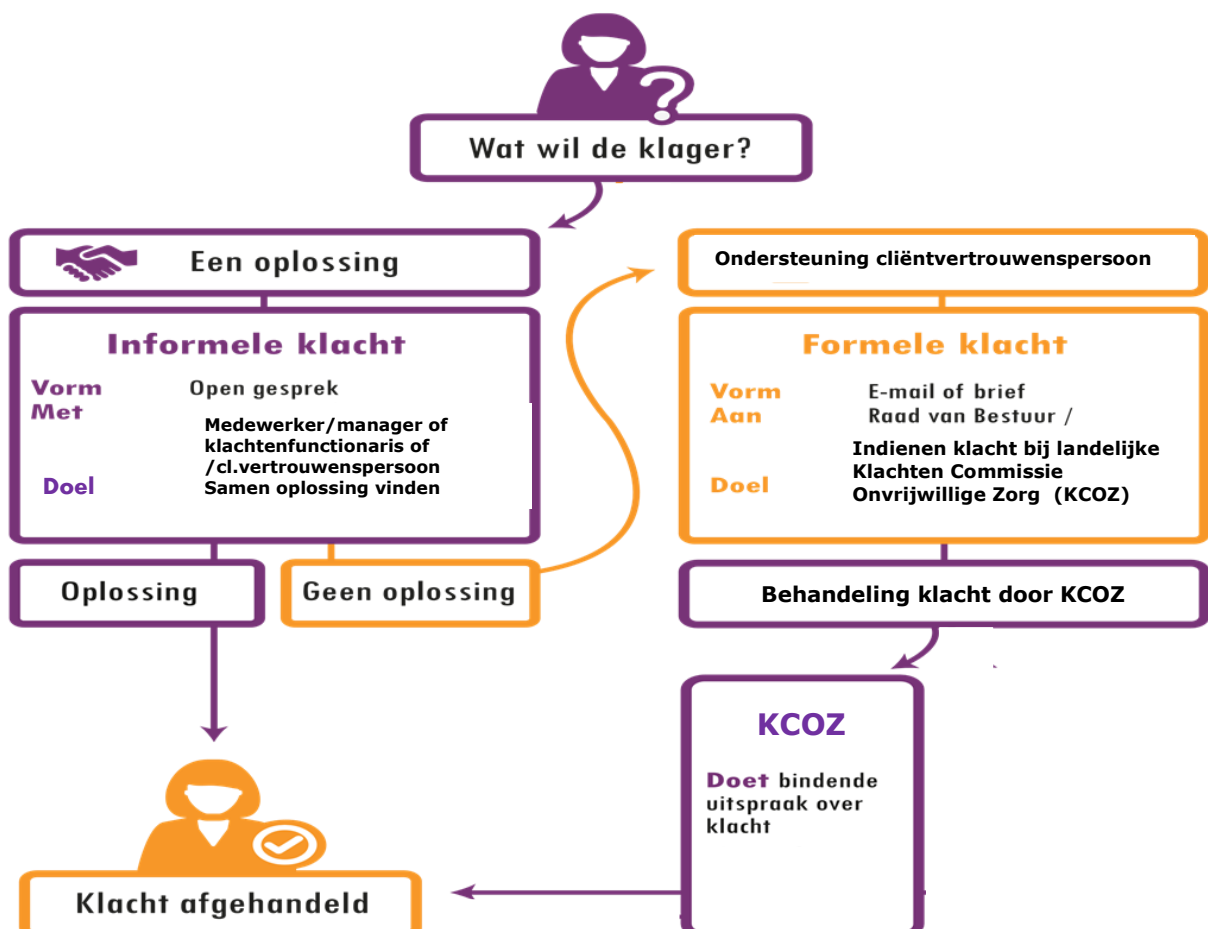
1. De bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

## Hoofdstuk 4 Behandeling WZD – klachten

### Artikel 16 Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

1. Voor klachten zoals beschreven in artikel 55 van de wet Zorg en Dwang (zie art.8 lid 2) is St. Elisabeth aangesloten bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die bindende uitspraken doet over Wzd-klachten. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN.
2. Op de Wzd-klachten is de klachtenregeling van de KCOZ van toepassing. Deze is te vinden op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl), via de website van St. Elisabeth op <https://elisabethroosendaal.nl/kwaliteit/> en bij de DKD op <H:\Kwaliteit\Klachtenregeling KCOZ.pdf>.
3. De bestuurder dient een Wzd-klacht in bij het KCOZ.
4. De klager kan ondersteund worden door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van LSR.

### Stroomschema klachtenprocedure voor Wzd klachten



## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 17 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 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 19 Kosten**

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

### **Artikel 20 Jaarverslag**

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar vooruitlopend op het jaarverslag een geanonimiseerd verslag uit aan de bestuurder. In het verslag worden de binnengekomen klachten en afhandeling van de klachten weergegeven.
2. In het kwaliteitsjaarverslag staat het aantal in dat jaar ontvangen klachten, ingediend bij de klachtenfunctionaris en de bestuurder.

### **Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling**

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners 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 22 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 klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersoon, Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

### **Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder

### **Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling**

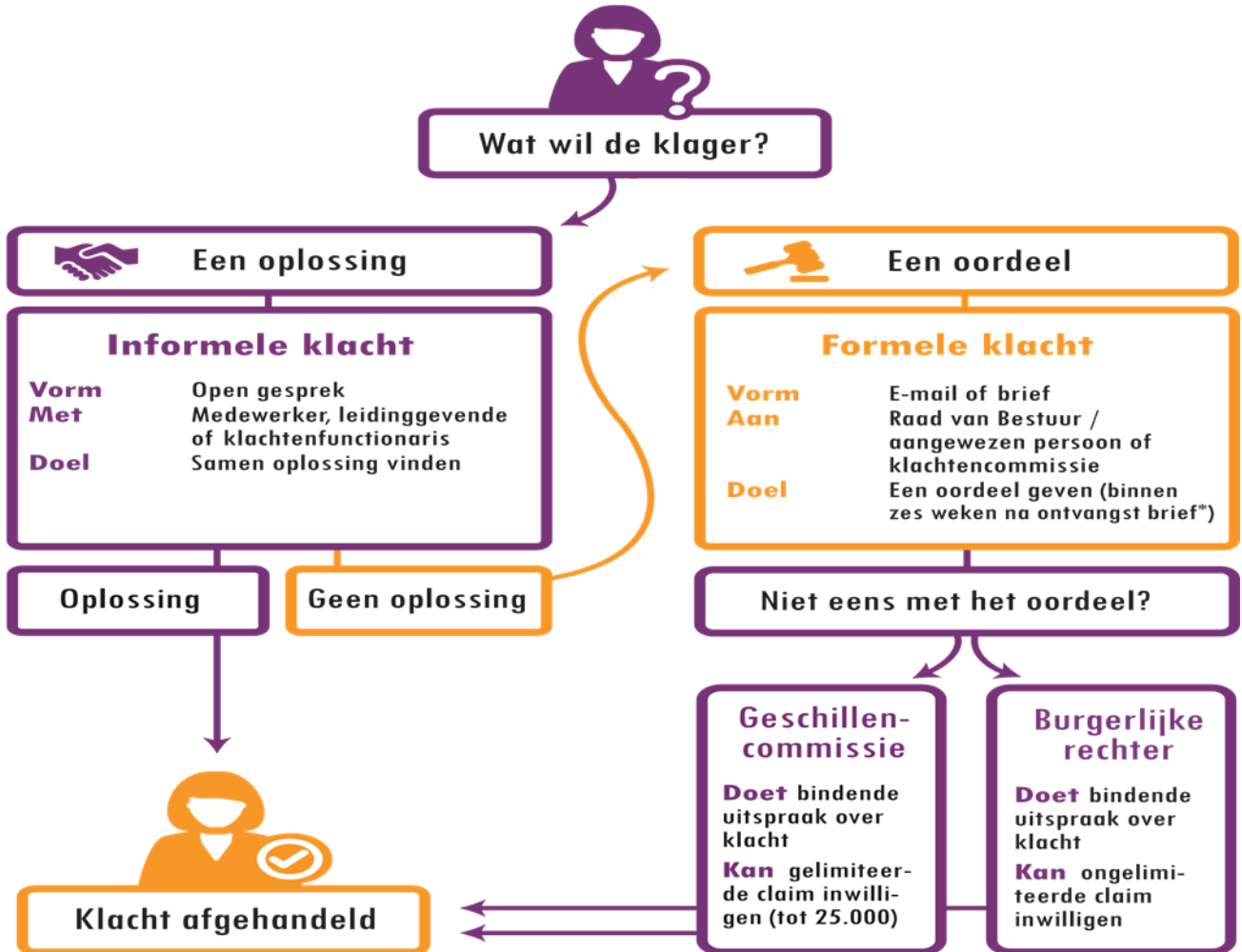
1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter advisering voor aan de Cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 25 Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2020.

## Bijlage 1: Stroomschema klachtenprocedure voor niet-Wzd klachten

### Nieuwe klachtenprocedure





## **Bijlage 2: Contactgegevens**

### **Contactgegevens klachtenfunctionaris St. Elisabeth**

Dhr. Henk Moerenhout

T: 06-31327015

[deklachtenfunctionaris@gmail.com](mailto:deklachtenfunctionaris@gmail.com)

<https://www.mediationpraktijk-westbrabant.nl/klachtenbemiddeling>

### **Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (LSR/ landelijk steunpunt (mede)zeggenschap)**

Mw. Antje Walhout

(1<sup>e</sup> contactpersoon)

Mob: 06-216 435 86

[a.walhout@hetlsr.nl](mailto:a.walhout@hetlsr.nl)

Dhr. Gijs van den Bosch

(2<sup>e</sup> contactpersoon)

Mob: 06-15 50 75 61

[g.vandenbosch@hetlsr.nl](mailto:g.vandenbosch@hetlsr.nl)

Australiëlaan 11A (3<sup>e</sup> etage)

3526 AB Utrecht

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

T: 088-201 59 20

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

### **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>

085-0772060 met mogelijkheid om een bericht in te spreken.

Voor de formele klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang geldt de klachtenregeling van de KCOZ zoals gepubliceerd op hun website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl), de website van St. Elisabeth. Deze klachtenregeling is te vinden in de digitale kwaliteitsdocumenten onder <H:\Kwaliteit\Klachtenregeling KCOZ.pdf>.

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

## Bijbehorende documenten

- <H:\Kwaliteit\Klachtenregeling KCOZ.pdf>
- <H:\Kwaliteit\Klachtenbehandeling folder.pdf>
- <H:\Kwaliteit\Klachtenregeling verkort tbv bewoners.pdf>