

# **Klachtenregeling cliënten Zonnehuisgroep Noord**

Datum: 27 februari 2024  
Versie 1.2

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	.....	<b>1</b>
<b>Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN</b>	.....	<b>3</b>
Artikel 1	Begripsomschrijvingen.....	3
Artikel 2	Doelstellingen klachtenregeling.....	4
Artikel 3	Uitgangspunten klachtenregeling .....	5
<b>Hoofdstuk 2 SIGNAAL VAN ONVREDE</b>	.....	<b>6</b>
Artikel 4	Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande terecht als hij ontevreden is? .....	6
Artikel 5	De medewerker, diens leidinggevende, de manager zorg .....	6
Artikel 6	De klachtenfunctionaris .....	7
<b>Hoofdstuk 3 KLACHTENBEHANDELING IN KADER VAN DE WKKGZ</b>	.....	<b>9</b>
Artikel 7	Het indienen van een klacht .....	9
Artikel 8	Stopzetting behandeling van de klacht.....	10
Artikel 9	Keuze klachttraject .....	10
Artikel 10	Behandeling door klachtenfunctionaris.....	11
Artikel 11	Bevoegdheid van de Raad van Bestuur .....	11
Artikel 12	Ontvankelijkheid van de klacht .....	12
Artikel 13	Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de Raad van Bestuur .....	12
Artikel 14	Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur .....	12
Artikel 15	In behandeling nemen schadeclaim.....	13
Artikel 16	Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	13
Artikel 17	Opeenvolgende klachttrajecten .....	14
Artikel 18	Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris .....	14
Artikel 19	Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg (extern).....	14
<b>Hoofdstuk 4 KLACHTBEHANDELING ONVRIJWILLIGE ZORG</b>	.....	<b>15</b>
Artikel 20	Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) .....	15
Artikel 21	Toegang tot de rechter .....	15
<b>Hoofdstuk 5 BEWAARTERMIJN EN GEHEIMHOUDING</b>	.....	<b>16</b>
Artikel 22	Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	16
Artikel 23	Geheimhouding .....	16
Artikel 24	Registratie .....	16
<b>Hoofdstuk 6 OVERIGE BEPALINGEN</b>	.....	<b>17</b>
Artikel 25	Omgang met onvrede over de klachtbehandeling .....	17
Artikel 26	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	17

Artikel 27	Kosten klachtbehandeling bij/via Zonnehuisgroep Noord.....	17
Artikel 28	Openbaarmaking klachtenregeling .....	18
Artikel 29	Evaluatie .....	18
Artikel 30	Onvoorziene omstandigheden.....	18
Artikel 31	Vaststelling en wijziging regeling .....	18
Artikel 32	Datum van inwerkingtreding .....	19
<b>Bijlage 1</b>	<b>LIJST MET AFKORTINGEN .....</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>KLACHTENFORMULIER ZONNEHUISGROEP NOORD .....</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIE ONVRIJWILLIGE ZORG (KOCZ) .....</b>	<b>23</b>
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen .....	23
Hoofdstuk 2	Procedure bij de behandeling van klachten.....	24
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen .....	27

## Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat Zonnehuisgroep Noord daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden cliënt 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.

In deze klachtenregeling cliënten is geregeld hoe klachten binnen Zonnehuisgroep Noord worden behandeld. Het onderdeel behandeling van klachten en geschillen uit de Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg (Wkkgz) is dan ook van kracht. Deze wet biedt kaders voor een laagdrempelige en effectieve klachtenklachtenregeling. De intentie van de wet is daarbij om de kansen op probleemoplossing en herstel van de relatie tussen cliënten en zorgverleners/-aanbieder (tussen klager en aangeklaagde) te versterken.

Klachten op grond van de Wet zorg en dwang kunnen worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) van brancheorganisatie ActiZ en het LOC.

Basis voor deze klachtenregeling is:

- Wkkgz-klachtenregeling voor cliënten en hun naasten voor zorgaanbieders in de zin van instellingen, modelreglement van Klachtenmanagement Zorg.
- Model-klachtenregeling zonder klachtencommissie van ActiZ.

De klachtenregeling cliënten van Zonnehuisgroep Noord is niet alleen gericht op (structurele) kwaliteit en veiligheid maar ook op de versterking van de positie van de individuele cliënt. De omgang met klachten door medewerkers en Leidinggevendenden wordt als deel van de totale klachtenregeling beschouwd. Dit geldt ook voor het bevorderen van het leren van klachten en kwaliteitsverbetering. Klagers die klachten hebben over zaken die niet onder de verantwoordelijkheid van Zonnehuisgroep Noord vallen, zullen door de klachtenfunctionaris worden ondersteund om hun klacht bij de daarvoor verantwoordelijken bekend te maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan klachten over de financiering van zorg door de zorgverzekeraar.

De Klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord is op 1 januari 2019 ingegaan en op 1 april 2020 gewijzigd in verband met de vervanging van de Wet BOPZ door de Wet zorg en dwang (Wzd).

Voor informatie over deze klachtenregeling of het bespreken van uw onvrede kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en het zoeken naar een informele oplossing van de klacht. Zij verzorgt vooral de functie van opvang en bemiddeling. Slaagt een bemiddeling niet, dan kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Zij staat de klager echter niet bij tijdens een procedure bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Zij is onafhankelijk en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure t.a.v. Wzd-klachten.

De bij Zonnehuisgroep Noord aangemerkte locaties met cliënten met een psychogeriatrische aandoening zijn: Zonnehuis de Marne, Zonnehuis de Hoorn, Zonnehuis Ufkenshuis, Zonnehuis St. Jozef, Zonnehuis Wiemersheerd, Woonhaven Oostergast onderdeel van Zonnehuis Oostergast, Woonhaven Marum, Woonhaven BetingeStaete en Woonhaven Opwierde.

# Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - a. Zorgaanbieder Zonnehuisgroep Noord wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
  - b. Raad van Bestuur De Raad van Bestuur van Zonnehuisgroep Noord.
  - c. Klachtencommissie Onvrijwillige zorg De landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), ingesteld door ActiZ en LOC.
  - d. Cliënt De natuurlijke persoon aan wie Zonnehuisgroep Noord, zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
  - e. Vertegenwoordiger cliënt Een naaste van de cliënt die door de cliënt als diens vertegenwoordiger is aangewezen of op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet worden betrokken bij nakoming van verplichtingen tegenover de cliënt.
  - f. 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 Zonnehuisgroep Noord werkzaam is (dit kan ook een uitzendkracht of vrijwilliger zijn), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
  - g. Wzd-klacht Klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.
  - h. Wzd Functionaris De functionaris beoordeelt de zorgplannen waarin onvrijwillige zorg staat. Hij bewaakt de kwaliteit van de onvrijwillige zorg en houdt toezicht.
  - i. Schadeclaim Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

- |    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
| j. | Klager                         | Degene die een klacht indient.   |
| k. | Aangeklaagde                   | Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.  |
| l. | Cliëntenraad                   | De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.   |
| m. | Klachtenfunctionaris           | Degene, die conform functiebeschrijving en het beroepsprofiel van de VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg), binnen Zonnehuisgroep Noord belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en aan klagers en aangeklaagden. Doel is het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.   |
| n. | Zorg                           | Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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 cliënt. |
| o. | Maatschappelijke ondersteuning | Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.  |

2. In deze klachtenregeling dient voor cliëntenraad gelezen te worden: de centrale cliëntenraad (CCR).

## Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord heeft tot doel:
  - a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt, diens vertegenwoordiger en nabestaande door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
  - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
  - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Zonnehuisgroep Noord.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg- en dienstverlening bij/door Zonnehuisgroep Noord.

## Artikel 3      Uitgangspunten klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord heeft als uitgangspunten:
  - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
  - b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens vertegenwoordiger/nabestaande en medewerker/vrijwilliger/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
  - c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
  - d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
  - e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Zonnehuisgroep Noord en de aan deze verbonden medewerkers en vrijwilligers.
  - f. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Zonnehuisgroep Noord en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens vertegenwoordiger of nabestaande) conform de wet en conform dit reglement.



## Hoofdstuk 2 SIGNAAL VAN ONVREDE

### Artikel 4 Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. De medewerker/vrijwilliger over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
  - b. De leidinggevende;
  - c. De vrijwillige cliëntvertrouwenspersoon van de locatie;
  - d. De klachtenfunctionaris;
  - e. de externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (alleen met betrekking tot onvrijwillige zorg).
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Een Wzd-klacht kan worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

### Artikel 5 De medewerker, diens leidinggevende, de manager zorg<sup>1</sup>

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden 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 cliënt/diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, anoniem of alleen met toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
4. Indien een cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker stelt de leidinggevende de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

---

<sup>1</sup> Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij de opvang en afhandeling van onvrede die direct aan betrokken medewerkers/leidinggevende/manager zorg wordt geuit. Vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie worden deze uitingen van onvrede zo praktisch mogelijk opgelost. Formeel vallen deze uitingen niet onder de Wkkgz.

## Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers, medewerkers/vrijwilligers en derden over de klachtenregeling cliënten.
  - b. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
  - c. Helpt de klager en degene tegen wie, of de afdeling waartegen, de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht.
  - d. Informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de zorgaanbieder tot stand komt en helpt desgevraagd bij het indienen van de klacht bij de Raad van Bestuur.
  - e. Informeert de Raad van Bestuur en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk, maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, voor dit traject heeft gekozen.
  - f. Registreert de klachten die bij haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
  - g. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over haar werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur. In het kader van de privacy van de betrokkenen zijn hierin geen namen van hen vermeld.
  - h. Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
  - i. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is, en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers/vrijwilligers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
  - b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
  - c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
  - d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien zij van mening is dat zij wordt belemmerd in de vervulling van haar

werkzaamheden overeenkomstig dit artikel. Tevens indien zij bij de vervulling van haar werkzaamheden wordt benadeeld. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten. Tevens niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.<sup>2</sup>

6. De klachtenfunctionaris kan zich wenden tot de raad van toezicht van Zonnehuisgroep Noord: indien de actie van de Raad van Bestuur, zoals omschreven in lid 4, niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat zij zich, gezien de omstandigheden, wendt tot de Raad van Bestuur.
7. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
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 klacht-en-functionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

---

<sup>2</sup> Deze bepalingen geven uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat Zonnehuisgroep Noord moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

## Hoofdstuk 3 KLACHTENBEHANDELING IN KADER VAN DE WKKGZ

### Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij of via de klachtenfunctionaris:
  - a. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
  - b. Om een klacht te melden is er een klachtenformulier. Dit kan digitaal worden ingediend, of schriftelijk. Het klachtenformulier is beschikbaar via de klachtenfolder en op de website van Zonnehuisgroep Noord).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt of namens de cliënt met diens toestemming.
  - b. De vertegenwoordiger van de cliënt. Indien mogelijk wordt de cliënt gevraagd of hij akkoord is met indiening van de klacht.
  - c. De gemachtigde van de cliënt.
  - d. De naasten (al dan niet de 1e contactpersoon/vertegenwoordiger) van een cliënt hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen over gedragingen ten opzichte van hen door medewerkers of vrijwilligers.
  - e. Nabestaanden<sup>3</sup> van de cliënt.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
6. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, doet de klachtenfunctionaris, of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, daarvan gemotiveerd bericht aan klager.
7. Naar aanleiding van het indienen van een klacht ontvangt klager binnen 10 werkdagen een bevestiging.

---

<sup>3</sup> De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene.
- b. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was.
- c. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet.
- d. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levens- onder- houd de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding.
- e. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn. Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

## Artikel 8 Stopzetting behandeling van de klacht

1. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de klachtenfunctionaris of de KCOZ (bij een Wzd klacht) hiervan, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, op de hoogte. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.
2. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang<sup>4</sup> kan de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon (bij onvrijwillige zorg klacht) ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan de klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.
3. In geval van dringende reden kan Zonnehuisgroep Noord besluiten de klachtenprocedure stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers/vrijwilligers uit of op een andere manier zich ernstig misdraagt, waardoor voortzetting van de klachtenprocedure in alle redelijkheid niet van Zonnehuisgroep Noord kan worden verwacht. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtenprocedure en de reden daarvan.

## Artikel 9 Keuze klachttraject

1. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van de klachtenprocedure. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van de klachtenprocedure. Is dit niet mogelijk, of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a) **Verzoek om registratie;** indien klager een signaal of melding van de onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris volgens artikel 10, lid 1. De betrokkenen binnen Zonnehuisgroep Noord worden op de hoogte gebracht.
  - b) **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling;** de klachtenfunctionaris zal de klacht in behandeling nemen.
  - c) **Verzoek om een oordeel;** de door de Raad van Bestuur aangewezen persoon onderzoekt de klacht, doet een uitspraak en adviseert de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur geeft een oordeel en vermeldt of het advies, met reden waarom wel/niet, wordt overgenomen. De termijn waarop eventuele acties worden ondernomen wordt vermeld.
  - d) **Verzoek om een financiële vergoeding;** de klacht zal door de schadebehandelaar, die belast is met de beoordeling van schadeclaims, worden behandeld. De klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider en contactpersoon voor de klager.

---

<sup>4</sup> Dit geldt met name bij het vermoeden van een misdrijf, bij zaken waarin Zonnehuisgroep Noord een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van (seksueel) geweld in de zorgrelatie of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade bij derden).

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a en d, b en d of c en d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

## **Artikel 10      Behandeling door klachtenfunctionaris**

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld onder artikel 9 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. Kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).
  - b. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het oordeel van de Raad van Bestuur neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om te informeren of hij tevreden is over de klachtbehandeling.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en hij aangeeft geen oordeel van de zorgaanbieder meer te wensen, dan rondt de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht af en registreert dit volgens artikel 9, lid 2.a. van deze regeling.
4. Indien de mogelijkheid van lid 1 en 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie artikel 9, lid 2.c) te vragen. De wettelijke termijn gaat in vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van de klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.
5. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het oordeel van de Raad van Bestuur neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om te informeren of hij tevreden is over de klachtbehandeling.

## **Artikel 11      Bevoegdheid van de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> In uitzonderlijke gevallen is de Raad van Bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

## Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 13 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur neemt binnen 5 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## Artikel 14 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn wordt dit schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de klager. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn de uitspraak zal worden gegeven. Deze termijn is niet langer dan tien weken te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden behandeld, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klagers. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden behandeld en binnen welke termijn alsnog een uitspraak zal volgen. De Raad van Bestuur neemt contact op met de klager en verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij de behandeling door Raad van Bestuur, 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, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Zonnehuisgroep Noord vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Artikel 15 In behandeling nemen schadeclaim**

1. Indien de klacht conform artikel 9.d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar van Zonnehuisgroep Noord. De klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider en contactpersoon voor de klager.
2. Klager ontvangt in beginsel binnen zes werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangst-bevestiging van de klachtenfunctionaris van de behandeling door de schadebehandelaar. Hierin staan onder meer de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de procedure in het kort vermeld.
3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebeoordelaar aan de klachtenfunctionaris een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. In onderling overleg kan ook van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

## **Artikel 16 Gecombineerde behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg en/of diensten die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens Zonnehuisgroep Noord met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht zal worden behandeld. Doel is een gezamenlijk oordeel naar aanleiding van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk. Er wordt afgesproken wie de coördinatie verzorgt.



## **Artikel 17 Opeenvolgende klachttrajecten**

1. Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 9 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject als hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

## **Artikel 18 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris**

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) kan worden verkend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Zonnehuisgroep Noord wenst. De intrekking wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan Zonnehuisgroep Noord besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Zonnehuisgroep Noord kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

## **Artikel 19 Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg (extern)**

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. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Wzd-klacht betreft.

## Hoofdstuk 4 KLACHTBEHANDELING ONVRIJWILLIGE ZORG

### Artikel 20 Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

1. Een Wzd-klacht kan ingediend worden bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR. De KCOZ beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

### Artikel 21 Toegang tot de rechter

1. Nadat de klachtencommissie (KCOZ) een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft of een nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht (art. 56c, eerste lid Wzd).
2. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen (artikel 56c, tweede lid Wzd).

## Hoofdstuk 5 BEWAARTERMIJN EN GEHEIMHOUDING

### Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van digitaal (medisch) cliëntdossier. Een klachtendossier wordt maximaal 5 jaar bewaard. Zonnehuisgroep Noord kiest voor deze termijn gezien de langdurige relatie die cliënten vaak met Zonnehuisgroep Noord hebben. Deze termijn is te rekenen vanaf het tijdstip waarop het klachtdossier is gesloten. Het komt voor dat cliënten/hun vertegenwoordigers in de loop der jaren meerdere keren klachten indienen

### Artikel 23 Geheimhouding

1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.
3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de Raad van Bestuur en/of geschillencommissie duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

### Artikel 24 Registratie

1. Een klacht wordt geregistreerd door de klachtenfunctionaris.
2. De privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd en onbevoegden kunnen geen inzage krijgen.

## Hoofdstuk 6 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 25 Omgang met onvrede over de klachtbehandeling

1. Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor de behandeling van de klacht dan zijn de volgende stappen mogelijk:
  - a. De klager of de aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende, de manager zorg of de klachtenfunctionaris bespreekt dit eerst met hen zelf.
  - b. Wanneer bespreking van deze onvrede niet tot een oplossing leidt of een reactie binnen vier weken uitblijft, kan de klager of de aangeklaagde de zaak voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur reageert binnen vier weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.
  - c. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de Raad van Bestuur bij de behandeling van een klacht, of over de behandeling van onvrede hierover, voorleggen aan de voorzitter van de raad van toezicht van Zonnehuisgroep Noord. Deze reageert binnen vier weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.
  - d. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden volgens de vereisten van de Wkkgz en/of de klachtenregeling van Zonnehuisgroep Noord kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing.<sup>6</sup> Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij Zonnehuisgroep Noord aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen vier weken is uitgebleven.

### Artikel 26 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 27 Kosten klachtbehandeling bij/via Zonnehuisgroep Noord

1. Aan klager en aangeklaagde brengt Zonnehuisgroep Noord voor de afhandeling van klachten geen kosten in rekening.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie staan in de geschillenregeling nadere afspraken.
3. Zonnehuisgroep Noord maakt deze kosten voor het indienen van een geschil aan klager bekend.

---

<sup>6</sup> De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.

4. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand komen voor rekening van hen zelf. Dit geldt ook voor de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen.

## **Artikel 28 Openbaarmaking klachtenregeling**

1. Zonnehuisgroep Noord draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling cliënten aan huidige cliënten, hun vertegenwoordigers, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen. Nieuwe cliënten worden bij aanvang van de (behandel-) overeenkomst geattendeerd op deze regeling. Zij ontvangen een folder met informatie over hoe je een klacht in kunt dienen. De klachtenregeling staat op de website van Zonnehuisgroep Noord.
2. Zonnehuisgroep Noord zorgt dat medewerkers en vrijwilligers bekend zijn met de klachtenregeling cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de klachtenfunctionaris in te schakelen. Dit kan zijn voor advies of bemiddeling.

## **Artikel 29 Evaluatie**

1. De klachtenfunctionaris zorgt dat deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding wordt geëvalueerd. Vervolgens wordt de klachtenregeling om de vijf jaar geëvalueerd.
2. De klachtenfunctionaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de Raad van Bestuur, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

## **Artikel 30 Onvoorziene omstandigheden**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

## **Artikel 31 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling kan worden gewijzigd en vastgesteld door de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris volgt de ontwikkelingen betreffende klacht- en geschilbehandeling en informeert de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> De Wmcz en de WOR geven de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).

## Artikel 32 Datum van inwerkingtreding

Deze gewijzigde regeling treedt in werking op 1 mei 2020. Op 22 november 2021 en 01 november 2022 zijn lay-out en tekstuele verbeteringen gedaan. Tevens is bijlage 3 geactualiseerd. Op 27 februari 2024 zijn drie Wzd-locaties toegevoegd en is de lay-out verbeterd.

Aldus vastgesteld:

Datum:

-----

-----

Raad van Bestuur

Instemming ondernemingsraad:

Datum:

-----

-----

Voorzitter

Verzwaard advies centrale cliëntenraad:

Datum:

-----

-----

Voorzitter

## Bijlage 1 LIJST MET AFKORTINGEN

1. **CVP** : Cliëntvertrouwenspersoon
2. **Goma** : Gedragscode Openheid Medische Incidenten
3. **KCOZ** : de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg
4. **LOC** : Landelijke organisatie cliëntenraden
5. **VKIG** : Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg
6. **Wkkgz** : de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
7. **Wlz** : de Wet langdurige zorg
8. **Wmcz** : de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
9. **Wzd** : de Wet zorg en dwang

## Bijlage 2 KLACHTENFORMULIER ZONNEHUISGROEP NOORD

- Ik ben een:
- Cliënt
  - Mantelzorger/familielid
  - Anders, namelijk...

Naam : .....

Locatie/adres : .....

Nummer appartement : .....

Woonplaats : .....

Telefoonnummer : .....

E-mail : .....

1. Korte omschrijving:

.....

.....

2. Waar ligt de oorzaak volgens u?

.....

.....

3. Waar ligt de oplossing volgens u?

.....

.....

4. Heeft u dit met iemand van Zonnehuisgroep Noord besproken?
- Nee
  - Ja, met .....  
op .....

5. Wat is het resultaat van dit gesprek?

.....

.....

6. Met wie wilt u contact om dit verder te bespreken?
- Teammanager / clustermanager
  - Klachtenfunctionaris



7. Wenst u een:
- Telefonische reactie
  - Schriftelijke reactie
  - Persoonlijk gesprek

Datum : .....

Handtekening : .....

# Bijlage 3 **KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIE ONVRIJWILLIGE ZORG (KCOZ)**

## Hoofdstuk 1 **Algemene bepalingen**

### Artikel 1 **Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : zorgaanbieder die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of gehandicaptenzorg en die blijkens zijn klachtenregeling de KCOZ heeft belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
- b. KCOZ : de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, zoals bedoeld in artikel 2;
- c. cliënt : cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;
- d. vertegenwoordiger : de vertegenwoordiger van een cliënt;
- e. nabestaande : nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. zittingscommissie : de leden van de KCOZ die een bepaalde klacht behandelen;
- h. 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;
- i. stuurgroep KCOZ : overleg van de organisaties die de KCOZ hebben ingesteld;
- j. Wzd : Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten

### **Toelichting**

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- 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.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

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

#### **Artikel 2 Taak KCOZ**

1. De KCOZ is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN.
2. De KCOZ heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de KCOZ met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCOZ niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid van de KCOZ om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

#### **Artikel 3 Werkwijze KCOZ**

1. De KCOZ verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en van deze regeling.
2. De KCOZ is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

## **Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten**

#### **Artikel 4 Het indienen van een klacht**

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ via de website van de KCOZ.

#### **Artikel 5 Ontvangst Wzd-klacht**

1. De KCOZ bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de KCOZ, de ontvangst van de klacht aan de klager. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De KCOZ wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
2. De KCOZ kan de klager verzoeken, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De KCOZ stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De KCOZ wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

#### **Artikel 6 Termijn van behandeling**

1. De KCOZ 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 KCOZ 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 KCOZ uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

#### **Artikel 7 Onbevoegdverklaring en niet ontvankelijkverklaring door de voorzitter**

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de KCOZ niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de KCOZ de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de KCOZ verklaren dat de KCOZ onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Artikel 13, lid 7 en 9 zijn van overeenkomstige toepassing op de beslissing bedoeld in lid 1.

#### **Artikel 8 Schorsing klacht**

1. De klager kan de KCOZ verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de KCOZ beslist namens de KCOZ over een verzoek tot schorsing. De voorzitter van de KCOZ kan zich bij de beoordeling van het schorsingsverzoek desgewenst laten bijstaan door een ander lid van de KCOZ.
3. De voorzitter van de KCOZ 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 KCOZ beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de KCOZ deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek schriftelijk e/o 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 KCOZ 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 artikel 2 nemen niet deel aan de zittingscommissie die in (bodem)procedure over de klacht beslist.

#### **Artikel 9 Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de KCOZ, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
  - a. een jurist;
  - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
  - a. een jurist;

- b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
4. Een lid van de KCOZ dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
5. Een lid van de KCOZ wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.
6. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 10 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie 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 zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt in beginsel digitaal plaats, tenzij de voorzitter van de commissie anders beslist.
3. 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 zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 11 Schadevergoeding**

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

#### **Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht**

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 Beslissing KCOZ**

1. De beslissing van de KCOZ 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. Beslissingen over een klacht worden namens de KCOZ genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De KCOZ beslist tot onbevoegdverklaring indien:
  - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de KCOZ 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 KCOZ beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
  - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de KCOZ 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 twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. In een beslissing beschrijft de KCOZ:
  - 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 KCOZ de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de KCOZ en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden van de KCOZ die de beslissing genomen hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de KCOZ.
6. Indien de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ 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 KCOZ 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 KCOZ aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de KCOZ worden ondertekend door de voorzitter van de KCOZ.
9. De KCOZ 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;
  - f. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat of een cliëntvertrouwenspersoon stuurt de KCOZ alle correspondentie met de klager aan de advocaat of de cliëntvertrouwenspersoon van de klager.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 14 Geheimhouding

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 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De KCOZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

### **Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 17 Kosten**

1. De KCOZ brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Ter zake van de behandeling van een klacht door de KCOZ wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover wordt gepubliceerd op de website van de KCOZ.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de KCOZ noch door de organisaties die de KCOZ in stand houden.

### **Artikel 18 Jaarverslag**

De KCOZ brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de stuurgroep KCOZ een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de KCOZ het aantal en de aard van de door de KCOZ behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

### **Artikel 19 Openbaarmaking**

De KCOZ draagt zorg voor publicatie op haar website van:

- a. haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- b. haar jaarverslagen;
- c. deze klachtenregeling;
- d. de tarieven die in rekening worden gebracht aan zorgaanbieders ter zake van de behandeling van een klacht.

### **Artikel 20 Evaluatie**

1. De KCOZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de KCOZ dit wenselijk vindt.
2. De KCOZ betreft de stuurgroep KCOZ bij iedere evaluatie.

### **Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de KCOZ, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

### **Artikel 22 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de KCOZ.
2. De KCOZ besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de stuurgroep KCOZ tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de KCOZ te laten weten.
3. De KCOZ besluit niet tot wijziging van artikel 4 of artikel 17 dan nadat de stuurgroep KCOZ daarmee heeft ingestemd.

### **Artikel 23 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.

Deze regeling is meest recent gewijzigd op 27 februari 2024