

Klachtenregeling voor cliënten

Ingangsdatum

4 november 2025

Bestemd voor

Cliënten, vertegenwoordigers en naasten van cliënten van Zorgpartners Midden-Holland.

Doel

Het bieden van een regeling voor cliënten m.b.t. klachten over de zorg- of dienstverlening.

Inleiding

Een belangrijk onderdeel van onze visie is dat wij zo veel mogelijk willen aansluiten bij de persoonlijke wensen, gewoonten en alles wat van waarde is voor cliënten. Wij vinden het belangrijk dat cliënten en naasten zich bij ons gezien, gehoord en begrepen voelen, ook wanneer zij ergens niet tevreden over zijn. Wij gaan hierover dan graag in gesprek om samen te zoeken naar wat noodzakelijk, wenselijk en mogelijk is.

Daarnaast hecht Zorgpartners grote waarde aan een open en lerende cultuur. Een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem is dan ook het leren en verbeteren op basis van cliëntervaringen. Dat kunnen bijvoorbeeld complimenten, positief-kritische feedback, uitingen van ongenoegen of klachten zijn. Het klachtenbeleid cliënten beschrijft hoe Zorgpartners vormgeeft aan alle processen met betrekking tot klachten van cliënten. Deze klachtenregeling vloeit daaruit voort, en bevat alle relevante informatie voor cliënten, vertegenwoordigers en naasten. Bijlage 1 van dit document omvat een begrippenlijst en bijlage 2 een overzicht van bijbehorende documenten en hyperlinks.

Heeft u vragen over de wijze waarop een klacht wordt behandeld, wenst u zelf advies/ondersteuning m.b.t. een klacht of heeft u vragen over deze regeling? Neem dan contact op met de klachtencoördinator via de website <https://www.zorgpartners.nl/over-ons/klachten>.

Inhoud

Klachtenregeling voor cliënten.....	1
Ingangsdatum.....	1
Bestemd voor	1
Doel	1
Inleiding	1
Artikel 1. Rechten en plichten.....	3
Wkkgz.....	3
Wzd	3
Artikel 2. De uitgangspunten van het klachtenbeleid.....	3
Artikel 3. Klachten over reguliere zorg- of dienstverlening	4
3.1 Het melden van uw klacht	4
3.2 Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?	4
3.3 De behandeling van uw klacht.....	5
3.4 Wat als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht?	5
Artikel 4. Klachten over onvrijwillige zorg/een Wzd-besluit	6
4.1 Wat is een Wzd klacht?	6
4.2 Het melden van een Wzd-klacht.....	6
4.3 De cliëntvertrouwenspersoon Wzd	7
4.4 De behandeling van uw Wzd-klacht	7
Artikel 5. Wanneer mag de organisatie weigeren uw klacht in behandeling te nemen?	7
Artikel 6. De kosten van de klachtbehandeling.....	8
Artikel 7. Bescherming van uw persoonlijke gegevens en privacy	8
Artikel 8. Benoeming en ontslag klachtenfunctionaris	9
Artikel 9. Overige mogelijkheden om klachten te melden.....	9
Artikel 10. Onvoorziene omstandigheden.....	9
Artikel 11. Openbaarmaking klachtenregeling.....	9
Artikel 12. Vaststelling en wijziging regeling.....	9
Bijlage 1. Begrippenlijst	10

Artikel 1. Rechten en plichten

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn de plichten van de zorgaanbieder en de rechten van de klager beschreven m.b.t. klachten. Hieronder volgt een korte uitleg.

Wkkgz

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft de overheid vastgelegd wat goede zorg inhoudt, en wat er moet gebeuren als cliënten een klacht hebben over de zorg-/dienstverlening. Het doel van deze wet is openheid over klachten en het stimuleren hiervan te leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Op grond van deze wet (hoofdstuk 3 Wkkgz) is Zorgpartners onder andere verplicht om zorg te dragen voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten en om aangesloten te zijn bij een erkende geschillencommissie. Ook moet de organisatie beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die de klager kosteloos bijstaat bij het indienen van een klacht en het zoeken naar een oplossing. Tot slot dienen klachten in beginsel binnen zes weken te worden afgehandeld.

Wzd

Wanneer een cliënt een specifieke klacht heeft over een beslissing of zorg die onder de Wet zorg en dwang valt, dan is de aparte Wzd-klachtenregeling van toepassing. Deze klachtenregeling (hoofdstuk 4 Wzd) schrijft voor dat dergelijke klachten direct door een externe klachtencommissie Wzd behandeld moeten worden.

Artikel 2. De uitgangspunten van het klachtenbeleid

Zorgpartners hanteert de volgende uitgangspunten bij de behandeling van klachten:

1. Klachten worden zo laagdrempelig mogelijk afgehandeld, bij voorkeur in overleg tussen klager, leidinggevende en eventueel betrokken medewerkers.
2. Indien advies, ondersteuning of bemiddeling gewenst is bij de afhandeling van een klacht, wordt een klachtenfunctionaris ingezet die niet werkzaam is op het centrum of organisatieonderdeel waar de klacht wordt ingediend, en die niet op een andere wijze een relatie heeft met betrokken partijen. Dit is van belang voor de borging van de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtenfunctionaris.
3. De bemiddeling bij klachten door een klachtenfunctionaris geschiedt op basis van hoor en wederhoor en is gericht op het vinden van een duurzame oplossing en herstel van de relatie tussen klager en betrokkenen.
4. De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten over zorg- en dienstverlening die betrekking hebben op hun team, locatie, onderdeel of regio.
5. Leren en verbeteren op basis van klachten is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Dat betekent dat informatie uit klachten

benut wordt om te leren en de kwaliteit van zorg (en dienstverlening) te verbeteren.

Artikel 3. Klachten over reguliere zorg- of dienstverlening

3.1 Het melden van uw klacht

Bent u cliënt, vertegenwoordiger, eerste contactpersoon, naaste van een cliënt of nabestaande en bent u niet tevreden over de zorg- of dienstverlening? Dan wordt het op prijs gesteld als u uw ongenoegens in eerste instantie bespreekt met de betrokken medewerkers en/of leidinggevende. Wenst u daadwerkelijk een klacht in te dienen, dan kunt u dat doen via ons [klachtenformulier](#) op de website. Als u zelf geen cliënt of wettelijk vertegenwoordiger bent, dan wordt u verzocht alleen een klacht in te dienen na overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Als u het klachtenformulier invult, dan wordt de klacht geregistreerd in ons systeem en komt deze automatisch bij de juiste persoon terecht voor afhandeling. Dat is in beginsel de betreffende leidinggevende. In het klachtenformulier kunt u ook aangeven of u ondersteuning wenst van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als u dat wenst, dan wordt de klachtencoördinator ook over uw klacht geïnformeerd en wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen door een klachtenfunctionaris. In artikel 4.2 leest u meer over wat de klachtenfunctionaris voor u kan betekenen.

Wenst u eerst contact op te nemen met een klachtenfunctionaris voor advies, alvorens een klacht via het klachtenformulier in te dienen, dan kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator via de contactgegevens op de website. Dat kan bijvoorbeeld zijn omdat u hulp wenst bij het formuleren van de klacht of vanwege de gevoeligheid van de informatie uit de klacht.

Zijn uw digitale vaardigheden onvoldoende om uw klacht digitaal te kunnen indienen via het formulier op de website? Dan kunt u een naaste, medewerker of klachtenfunctionaris vragen om u te helpen. Is dat niet mogelijk, dan kunt u uw klacht eventueel ook schriftelijk indienen.

3.2 Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?

De klachtenfunctionaris kan uw vragen beantwoorden over deze klachtenregeling, en kan u op onafhankelijke wijze adviseren en ondersteunen bij het formuleren en de behandeling van uw klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris indien gewenst bemiddelen tussen u en de betrokken medewerkers. De klachtenfunctionaris zorgt dat er voldoende mogelijkheid is voor u om (vertrouwelijk) met hem/haar te spreken zodat u zich gezien, gehoord en gesteund voelt. Hij/zij richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen u en de personen op wie de klacht

betrekking heeft.

3.3 De behandeling van uw klacht

Naar aanleiding van uw klacht zal zo snel mogelijk contact met u worden opgenomen. De bedoeling van de behandeling van een klacht is altijd om samen een oplossing te vinden waarover zowel klager als zorgaanbieder tevreden zijn, eventueel onder begeleiding van een klachtenfunctionaris. De leidinggevende van het onderdeel waarop de klacht van toepassing is, is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van uw klacht. De leidinggevende kan de behandeling van uw klacht eventueel delegeren aan een (wijk)verpleegkundige, AVK of verpleegkundig coach.

Indien de klachtenfunctionaris bemiddelt, spreekt hij/zij met alle betrokken partijen. Zowel de cliënt als de persoon op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenfunctionaris de partijen van elkaars zienswijze op de hoogte. Ook arrangeert de klachtenfunctionaris de gesprekken ter bemiddeling tussen u en de partij op wie de klacht betrekking heeft en treedt daarbij desgewenst als gespreksleider op. Beide partijen kunnen zich indien gewenst laten bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon.

Onze ambitie is om klachten binnen zes weken volledig af te handelen. Echter, soms kan het langer duren omdat het nog niet gelukt is om tot een oplossing te komen en betrokkenen nog met elkaar in gesprek zijn. Volgens de wet (art. 17 Wkkgz) mag de behandelperiode voor uw klacht dan verlengd worden van zes naar tien weken.

3.4 Wat als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht?

Helaas lukt het niet altijd om volledig tegemoet te komen aan de wensen die voortkomen uit een klacht. Bijvoorbeeld vanwege omstandigheden die buiten onze cirkel van invloed liggen. Of omdat de betreffende wensen niet in lijn zijn met de visie van Zorgpartners, beleid, wet-/regelgeving en het niet wenselijk of mogelijk is om hiervan af te wijken. Indien dit bij uw klacht het geval is, dan zullen wij u zo goed mogelijk uitleggen waarom niet volledig tegemoetgekomen kan worden aan uw wensen.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de leidinggevende en de klachtenfunctionaris, of heeft u herhaaldelijk klachten over hetzelfde onderwerp, dan kunt u een gesprek aanvragen met de locatiemanager/regiodirecteur. Wordt uw klacht uiteindelijk niet naar uw tevredenheid afgehandeld door Zorgpartners en wenst u hieraan een vervolg te geven, dan kunt u uw klacht melden bij de externe Geschillencommissie

Verpleging, Verzorging en Geboortezorg via hun website

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>.

Men spreekt dan van een 'geschil' over de klacht. De geschillencommissie neemt het geschil in behandeling en doet hierover een bindende uitspraak.

Bent u specifiek niet tevreden over de ondersteuning van de klachtenfunctionaris, dan kunt u dit melden bij de klachtencoördinatoren via het e-mailadres klachtencoordinator@zorgpartners.nl. Indien uw klacht nog loopt en u bezwaar heeft tegen (verdere) ondersteuning door de betreffende klachtenfunctionaris, dan kunnen wij een andere klachtenfunctionaris vragen u te ondersteunen.

Artikel 4. Klachten over onvrijwillige zorg/een Wzd-besluit

4.1 Wat is een Wzd klacht?

Klachten over de volgende onderwerpen worden door de wetgever gedefinieerd als Wzd-klacht:

- Een beslissing over de wilsbekwaamheid van een client
- Een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
- Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren
- Een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om
- Een beslissing over verlof of ontslag
- Een beslissing van een Wzd-functionaris
- De verplichting om het cliëntdossier bij te houden aangaande de onvrijwillige zorg
- De verplichting om een Wzd-functionaris te hebben

4.2 Het melden van een Wzd-klacht

De cliënt zelf, diens vertegenwoordiger of een nabestaande hebben het recht om een Wzd-klacht in te dienen. Wzd-klachten worden niet intern in behandeling genomen, maar worden direct door de leidinggevende van het betreffende team doorgezet naar de externe Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Klagers kunnen niet zelf rechtstreeks een Wzd-klacht indienen bij de KCOZ. Dat kan alleen Zorgpartners of de externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Daarom vragen wij u om het klachtenformulier op de website van Zorgpartners in te vullen, waarin u aangeeft dat uw klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg of een besluit in het kader van de Wzd. De klacht wordt dan voor u gemeld bij het KCOZ. De KCOZ neemt na ontvangst van de klacht contact op met u en met (betrokkenen van) Zorgpartners.

4.3 De cliëntvertrouwenspersoon Wzd

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is beschikbaar voor cliënten of vertegenwoordigers om hen te ondersteunen bij de formulering of afhandeling van een Wzd-klacht. Ga naar [hyperlink website zodra geplaatst is] om de 'flyer cliëntvertrouwenspersoon CVP Wzd' te openen voor meer informatie en contactgegevens. U kunt de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd ook opvragen bij de zorgverantwoordelijke of leidinggevende van de locatie.

4.4 De behandeling van uw Wzd-klacht

Wzd-klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.

De uitspraak van de KCOZ is bindend en aan de klager kan een schadevergoeding toegekend worden. Is de klager of zorgaanbieder ontevreden over de uitspraak, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht. Als de KCOZ niet binnen de afgesproken termijn een klacht beoordeelt, kan de klacht ook worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

Voor meer informatie over de werkwijze van de KCOZ wordt verwezen naar de website: <https://www.kcoz.nl/home>

Artikel 5. Wanneer mag de organisatie weigeren uw klacht in behandeling te nemen?

In een aantal situaties mag de organisatie weigeren uw klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld:

- Wanneer de klacht een Wzd-besluit betreft (deze klachten lopen via het KCOZ en mag Zorgpartners niet intern in behandeling nemen).
- Wanneer klachten met exact dezelfde inhoud herhaaldelijk worden ingediend, terwijl deze reeds afgehandeld zijn conform het klachtenbeleid én het opnieuw in behandeling nemen van de klacht door de leidinggevende, locatiemanager en/of regiodirecteur gezien de context niet zinvol wordt geacht. Zorgpartners

verwijst u dan door naar de externe geschillencommissie, die een bindende uitspraak zal doen over de klacht(en).

- Wanneer u als naaste of eerste contactpersoon *zonder* de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger op de hoogte te stellen een klacht indient of wanneer de cliënt(-vertegenwoordiger) wenst dat uw klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 6. De kosten van de klachtbehandeling

Aan de behandeling van klachten door Zorgpartners, met of zonder ondersteuning van een klachtenfunctionaris, zijn voor de klager geen kosten verbonden. Ook aan de behandeling van Wzd-klachten door het KCOZ zijn geen kosten verbonden. Wenst u uw klacht voor te leggen aan de externe Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg dan betaalt u klachtengeld bij het indienen van de klacht. Wordt u door de Geschillencommissie in het gelijk gesteld, dan ontvangt u het betaalde bedrag terug. Voor inzage in de kosten wordt verwezen naar de website van de Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Artikel 7. Bescherming van uw persoonlijke gegevens en privacy

Eenieder 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, tenzij een wettelijk voorschrift bekendmaking verplicht of indien bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van taken zoals beschreven in deze klachtenregeling. Voor een goede uitoefening van de rol van klachtenfunctionaris kan het soms wenselijk zijn om toegang te krijgen tot schriftelijke/digitale informatie zoals verslagen, brieven of e-mails met persoonlijke informatie, of (delen van) het cliëntdossier. Deze toegang wordt alleen verkregen na toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Indien de klachtenfunctionaris inzake een klacht raad of advies wil vragen aan derden is hiervoor ook toestemming van de cliënt nodig. De klachtenfunctionaris bewaart zijn of haar persoonlijke aantekeningen en e-mailberichten met informatie over de klacht maximaal 2 jaar (na afhandeling van de klacht) in een beveiligde persoonlijke omgeving. Documenten m.b.t. de klacht worden niet in het ECD van de cliënt bewaard.

Uw klacht en de uitkomsten van de afhandeling worden geregistreerd in ons digitale meldsysteem genaamd Triasweb* [moet nog gerealiseerd worden].

Alleen de betrokken medewerkers en eventueel de klachtencoördinator/klachtenfunctionaris kunnen uw persoonlijke gegevens zien en de inhoud van de klacht lezen. Triaspect (de leverancier van Triasweb) heeft

aantoonbaar passende en doeltreffende beveiligingsmaatregelen genomen om uw gegevens te beschermen, die gezien de huidige stand der techniek overeenstemmen met de aard van de te verwerken persoonsgegevens (ISO27001 en/of NEN 7510).

Artikel 8. Benoeming en ontslag klachtenfunctionaris

- De benoeming van een klachtenfunctionaris geschiedt via de reguliere selectieprocedure, waarbij de benoeming plaatsvindt door de leidinggevende van de afdeling Zorgkwaliteit. De Centrale Cliëntenraad (CCR) wordt hierbij in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen.
- Ontslag van een klachtenfunctionaris geschiedt via de reguliere (HR) procedure.

Artikel 9. Overige mogelijkheden om klachten te melden

Deze regeling laat de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg of de (kanton)rechter.

Artikel 10. Onvoorziene omstandigheden

In situaties met betrekking tot klachten van cliënten waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 11. Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers door hen bij de start van de zorg te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Zorgpartners te plaatsen.

Artikel 12. Vaststelling en wijziging regeling

- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.
- De regeling wordt geëvalueerd wanneer de Raad van Bestuur dat nodig acht, wanneer vanuit de organisatie signalen ontvangen worden die erop wijzen dat evaluatie noodzakelijk is of bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving.

Bijlage 1. Begrippenlijst

Klacht	Een klacht is een uiting van onvrede over een handeling, het nalaten van een handeling of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, waarbij één van de volgende situaties van toepassing is: - is complex van aard - heeft grote gevolgen - wordt meermaals uitgesproken over hetzelfde onderwerp - kan niet direct opgelost worden en vraagt verdere opvolging - wordt door de cliënt/vertegenwoordiger gedefinieerd als een 'klacht' en wenst dat deze als zodanig in behandeling wordt genomen.
Formele klacht	Een klacht waarvoor bij de afhandeling een onafhankelijke interne klachtenfunctionaris betrokken is.
Klachtenfunctionaris	Medewerkers van Zorgpartners die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht, ondersteunen bij de behandeling van de klacht of bemiddelen tussen klager en zorgaanbieder met als doel het zoeken naar een duurzame oplossing en herstel van de relatie.
Klachtencoördinator	De persoon die door de Raad van Bestuur is belast met de inhoudelijke ondersteuning en coördinatie van de klachtenfunctionarissen en tevens functioneert als intermediair tussen de klachtenfunctionarissen en de Raad van Bestuur.
Uiting van ongenoegen	Een uiting van onvrede die eenvoudig van aard is en direct op dat moment opgelost kan worden. Dit wordt <u>niet</u> aangemerkt als zijnde klacht.
Cliënt(vertegenwoordiger)	De cliënt zelf, of indien de cliënt wilsonbekwaam ter zake wordt geacht, zijn of haar vertegenwoordiger.

Kwaliteits- management- systeem	Het geheel van beleid, werkwijzen en afspraken dat gericht is op de besturing en ontwikkeling van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening binnen Zorgpartners.
Triasweb	Het digitale registratiesysteem ter ondersteuning van ons kwaliteitsmanagementsysteem.
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wzd	Wet zorg en dwang
Geschil	Een klacht waarop de klager niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, danwel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de geschillencommissie.
Geschillen- commissie	De externe commissie die een geschil tussen Zorgpartners en de klager over de afhandeling van de klacht beoordeelt en daarover een bindende uitspraak doet. Dit betreft een landelijke commissie waarbij Zorgpartners zich cf wettelijke verplichting heeft aangesloten, genaamd de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg .
Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)	Een externe landelijke commissie, ingesteld door Actiz en VGN, die alle klachten over zorg of besluiten in het kader van art. 55 Wzd beoordelen. De uitspraken van de KCOZ zijn altijd bindend. Zie voor meer informatie https://www.kcoz.nl/home