



# **Klachtenregeling ZZG zorggroep**

## **Klachtenregeling ZZG zorggroep**

### **Voorwoord**

Als een cliënt of diens vertegenwoordiger de stap zet om een klacht in te dienen, wil ZZG zorggroep (hierna ZZG) daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan ZZG 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. ZZG wil luisteren naar het unieke verhaal van de cliënt achter een klacht. Wat is er niet goed gegaan? Wat kan er beter?

ZZG streeft naar een snelle oplossing van signalen van onvrede bij cliënten en zoekt samen met de cliënt een oplossing die recht doet aan de klacht. Een snelle oplossing kan alleen wanneer de cliënt het signaal snel en dicht bij de zorg af kan geven. Dat kan een medewerker zijn of een leidinggevende. In de opvang van klachten is een belangrijke rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris, die een bemiddelende en begeleidende rol heeft gericht op het oplossen van de klacht. ZZG heeft goede ervaringen met het vroegtijdig betrekken van de klachtenfunctionaris ter preventie van escalatie van klachten.

Het oplossen van een klacht gebeurt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt. Ook de cliënt heeft een belangrijke rol in het duidelijk verwoorden van de klacht en het zoeken naar oplossingen; het is een gedeelde verantwoordelijkheid. ZZG geeft de voorkeur aan een goed gesprek en de informele afhandeling van klachten (Hoofdstuk 2). Soms is echter een meer formele aanpak onvermijdelijk (Hoofdstuk 3).

In deze klachtenregeling is geregeld hoe klachten van cliënten binnen ZZG behandeld worden. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het uitvoeringsbesluit Wkkgz. De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden.

Een aantal kleinschalige beschermde woonvormen van ZZG staan geregistreerd als locatie of accommodatie op grond van de Wet zorg en dwang. Wanneer de klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg, dan is de klachtbehandeling anders geregeld.

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

- a. zorgaanbieder : de stichting ZZG zorggroep;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van ZZG zorggroep;
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Wanneer onvrede wordt geuit bij de medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris spreken we van een *informele klacht* (Hoofdstuk 2). Wanneer de onvrede schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur spreken we van een *formele klacht* (Hoofdstuk 3).
- e. geschil : Wanneer de formele klacht niet naar tevredenheid is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een *geschil* (Hoofdstuk 3 artikel 12). Een klacht of geschil kan gepaard gaan met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- i. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie vanuit een onpartijdige rol probeert te bemiddelen en helpen bij een klacht zonder een uitspraak te doen over de klacht. ZZG maakt gebruik van onafhankelijke externe klachtenfunctionarissen;
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) en 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 zorg op basis van de wet Wlz-zorg of zorg op basis van de Zorgverzekeringswet, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

k. overige zorg en dienstverlening

: deze klachtenregeling is ook van toepassing op klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd;

## **HOOFDSTUK 2 UITING VAN ONVREDE OF INFORMELE KLACHTEN**

### **Artikel 2 Bij wie en op welke manier kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. een medewerker;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris.
2. Het oplossen van een uiting van onvrede of een klacht is een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de cliënt enerzijds en de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris anderzijds. Van alle betrokkenen verwachten wij dat zij zich actief inspannen om in gezamenlijkheid tot een oplossing van de onvrede of klacht te komen. Cliënten en hun vertegenwoordigers die te maken krijgen met onvrijwillige zorg kunnen een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze heeft tot taak advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure. De cliëntvertrouwenspersoon is te vinden via [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl) en via telefoonnummer 088-929 40 99.
3. Een cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger kan een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang indienen bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)). Deze mogelijkheid is opgenomen in de bijlage bij deze klachtenregeling.

### **Artikel 3 Bespreking onvrede met medewerker en diens leidinggevende**

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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Mocht de uitkomst van het gesprek met de medewerker niet leiden tot een passende oplossing, dan kan hierover in contact worden getreden met de leidinggevende van de betrokken medewerker. De medewerker zal dit dan doorgeven, waarna contact wordt opgenomen.
2. Wanneer desondanks de onvrede blijft bestaan, maken medewerkers cliënten zo nodig en vroegtijdig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De cliënt wordt op de hoogte gesteld dat de uiting van onvrede in het team wordt besproken.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. De leidinggevende betreft bij de afhandeling van de klacht de medewerker, nodigt de medewerker altijd uit om zijn/haar mening over de klacht te horen en houdt zowel de medewerker als de cliënt gedurende de klachtbehandeling op de hoogte van het verloop van de klacht.
6. Een medewerker kan zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon van ZZG.

#### **Artikel 4 Bemiddeling bij klachten door de klachtenfunctionaris**

Wanneer een gesprek met de medewerker of diens leidinggevende niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de cliënt gebruik maken van bemiddeling door de klachtenfunctionaris. We noemen dit de informele klachtenbehandeling. Bij de informele klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris gelden nog geen afhandelingstermijnen, zoals bij de formele klachtenbehandeling (zie hoofdstuk 3). ZZG maakt gebruik van externe klachtenfunctionarissen. Dat wil zeggen dat deze klachtenfunctionarissen geen arbeidsovereenkomst hebben met ZZG, zij combineren hun functie als klachtenfunctionaris dus niet met andere werkzaamheden voor ZZG.

De klachtenfunctionaris is als volgt te bereiken:

- telefonisch via de Zorgcentrale van ZZG zorggroep: 024 – 366 57 77
- via een e-mail aan [klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl](mailto:klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl)

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - d. hij geeft duidelijk aan wanneer de fase van een formele klacht ingaat.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen vier werkdagen na ontvangst van een uiting van onvrede of klacht telefonisch of per e-mail contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.
3. 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. De klachtenfunctionaris bespreekt daartoe de klacht met de klager en (zo nodig) met de medewerker of diens leidinggevende. Indien de klachtenfunctionaris voor de bemiddeling de gegevens uit het zorgdossier wil inzien, is daartoe de voorafgaande instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger vereist. De klachtenfunctionaris legt schriftelijk vast in het dossier dat de cliënt toestemming heeft gegeven om zijn zorgdossier te raadplegen.
4. Na afhandeling van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris een terugkoppeling gegeven aan de cliënt, de directeur en de betrokken leidinggevende. Daarin wordt vermeld of de klacht naar tevredenheid van beide partijen is opgelost en zo ja, op welke wijze. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de klager door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid voor het indienen van een formele klacht bij de raad van bestuur (zie hoofdstuk 3 van deze regeling). Daarbij wordt aangegeven dat - indien de klager dat wenst - de klachtenfunctionaris hem/haar in deze kan adviseren en behulpzaam kan zijn bij het indienen van de klacht.
5. De raad van bestuur sluit voor wat betreft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris aan bij het beroepsprofiel van de Nederlandse Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor de Gezondheidszorg (VKIG). Zie ook [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl).
6. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. ZZG onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 zorgstroom directeur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
8. ZZG stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
9. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
10. 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 een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### **HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN FORMELE KLACHTEN**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk (per post of per e-mail) worden ingediend door deze te richten aan:  
  
Raad van bestuur ZZG zorggroep  
t.a.v. het secretariaat raad van bestuur  
Antwoordnummer 140  
6500 VC Nijmegen  
024 – 3017900  
secretariaatrvb@zzgzorggroep.nl
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden<sup>1</sup>
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. 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.

---

<sup>1</sup> De kring van nabestaanden is beperkt door de Wkkgz. Het beroepsgeheim geldt ook na overlijden. Dit kan beperkingen met zich meebrengen in de behandeling van de klacht.

## **Artikel 6 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<sup>2</sup>, 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 Wet zorg en dwang (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 landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) waar ZZG bij aangesloten is. Zie hiervoor de bijlage.

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

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- de beslissing over verlof of ontslag;
- de 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.

3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan geeft de raad van bestuur aan waar de klacht naartoe gestuurd kan worden zodat deze behandeld kan worden door de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Indien gewenst en met toestemming van de klager stuurt de raad van bestuur de klacht zelf door naar de juiste zorgaanbieder of dienstverlener.

## **Artikel 7 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 de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

---

<sup>2</sup> Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medecliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.



## **Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De raad van bestuur neemt binnen vier werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail 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. De raad van bestuur vermeldt in een schriftelijke reactie dat:
  1. de klager zich kan laten bijstaan door de klachtenfunctionaris;
  2. degene op wie de klacht betrekking heeft zich kan laten bijstaan door de vertrouwenspersoon van ZZG.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet eerder beoordeeld voordat 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.
4. De klager ontvangt schriftelijk bericht over het verloop van de behandeling van de klacht. Dit geldt ook als de klacht vanuit de raad van bestuur doorgaat naar de klachtenfunctionaris.

## **Artikel 9 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 (per post of per e-mail) aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van hetzelfde adres als onder artikel 5 lid 1 van deze klachtenregeling.

## **Artikel 10 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 beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk (per post of per e-mail) mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur 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 raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk (per post of per e-mail) mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur 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 raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

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 klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid van deze bepaling bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 11 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 raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur 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 12 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 geschillencommissie. Dit kan via onderstaande website middels een digitaal formulier.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070-3105380  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De raad van bestuur en het secretariaat van de raad van bestuur bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier. Deze gegevens worden maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier of in het zorgdossier van de cliënt bewaard.
3. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier en bewaart deze minimaal twee jaar. De klachtenfunctionaris deelt de gegevens met niemand zonder toestemming van de cliënt.

4. Leidinggevenden bewaren de aan hen uitgebrachte rapportages van klachten gedurende een termijn van minimaal twee jaar.

#### **Artikel 14 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 kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding., Behalve wanneer bekendmaking verplicht is op grond van de wet of wanneer bekendmaking noodzakelijk is ter uitvoering van de klachtenregeling.

## **HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij aanvang van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 18 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling elke vier jaar, tenzij er aanleiding is dit eerder te doen.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is geëvalueerd en voor inspraak voorgelegd aan de Centrale Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad in het voorjaar van 2023 en treedt in werking op 11-08-2023.

## **Bijlage behorend bij artikel 6 lid 2 van deze klachtenregeling**

### **Behandeling van klachten over onvrijwillige zorg door de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg**

ZZG is voor de behandeling van klachten met betrekking tot artikel 55 van de Wet zorg en dwang aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

De commissie behandelt klachten met betrekking tot:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- de beslissing over verlof of ontslag;
- de 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;
- andere beslissingen waarop op grond van de jurisprudentie het Wzd-klachtrecht van toepassing is.

Het reglement van de commissie is te vinden op [www.kcoz.nl/reglement](http://www.kcoz.nl/reglement).

In het reglement wordt beschreven wie een klacht aangaande artikel 55 Wet zorg en dwang kan indienen, alsmede de samenstelling en werkwijze van de commissie.

Conform art. 4 van het reglement van de commissie dienen klachten over art. 55 Wet zorg en dwang te worden ingediend bij de zorgaanbieder. Dit kan schriftelijk (per post of per e-mail) of telefonisch. ZZG draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ.

Als adres daarvoor wordt aangehouden:

Raad van bestuur ZZG zorggroep

t.a.v. het secretariaat raad van bestuur

Antwoordnummer 140

6500 VC Nijmegen

024 – 3017900

[secretariaatrvb@zzgzorggroep.nl](mailto:secretariaatrvb@zzgzorggroep.nl)