

# Klacht of ontevredenheid



Doorgaans heeft S&L Zorg tevreden bewoners. Toch kan er wel eens iets misgaan. Er ontstaat een klacht over de geboden dienstverlening, de bejegening of over een besluit dat is genomen. Blijf niet rondlopen met deze klacht of ontevredenheid. S&L Zorg neemt elk signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten kunnen maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

In de meeste gevallen is een gesprek met de begeleider/teamleider de beste oplossing. Maar soms helpt praten niet. De partijen blijven tegenover elkaar staan. Bewoners en vertegenwoordigers kunnen dan de officiële procedure(s) volgen zoals omschreven in dit document. Deze procedure maakt onderscheid tussen reguliere klachten en klachten die de Wet zorg en dwang aangaan. De procedure die gevolgd moet worden verschilt van elkaar.

U heeft de keuze uit verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. Indien u uw reguliere klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde

wenst te stellen, kunt u zich met uw klacht meteen wenden tot de regionale klachtencommissie. Voor een klacht betreft de Wet zorg en dwang moet de klacht bij de landelijke klachtencommissie weggelegd worden. Voor bewoners/vertegenwoordigers is er de mogelijkheid om voor advies contact op te nemen met de CVP (cliëntvertrouwenspersoon).

Daarnaast is het mogelijk om contact op te nemen met een externe cliëntvertrouwenspersoon. Deze is beschikbaar voor klachten rondom de Wet zorg en dwang. Deze externe cliëntvertrouwenspersoon is door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.



# KLACHT OF ONTEVREDENHEID

Heeft u een klacht? Dan heeft u de keuze uit verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. In dit schema laten wij u zien welke mogelijkheden er zijn.

Heeft u een **reguliere** klacht?  
*Dan kunt u deze route volgen.*

Heeft de klacht betrekking op de **Wet zorg en dwang**?  
*Dan kunt u deze route volgen.*

**REGULIERE KLACHT**  
(wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

**KLACHT WZD**  
(Wet zorg en dwang)

Op elk moment binnen de procedure kunt u de **interne cliëntvertrouwenspersoon** vragen om advies en ondersteuning.

Op elk moment binnen de procedure kunt u de **externe cliëntvertrouwenspersoon** vragen om advies en ondersteuning.

**OPTIE 1** Bespreken met begeleiding

**OPTIE 2** Bespreken met teamleider of zorgmanager

**OPTIE 3** Bespreken met de klachtenfunctionaris

Hebben bovenstaande stappen niet geleid tot afhandeling van de klacht of wenst u de klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde te stellen? *Dan kunt u zich wenden tot onderstaande commissies.*

Regionale klachtencommissie,  
bij reguliere klachten

Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg  
*S&L Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ om de klacht kenbaar te maken.*

Dit schema laat een aantal stappen zien die u kunt nemen in de procedure. Uiteraard kunt u desgewenst stappen overslaan. Indien u bijvoorbeeld een reguliere klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde wenst te stellen, kunt u zich meteen richten tot de regionale klachtencommissie.

**KLACHT AFGEHANDELD**

# 1

## Reguliere klachten

U heeft zelf de keuze hoe u uw klacht kenbaar wilt maken:

- **U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.**  
U bent het niet eens met onze begeleidingswijze, afspraken of behandeling. U richt zich met uw klacht tot de teamleider of de zorgmanager.
- **U richt zich tot de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon van S&L Zorg.**  
S&L Zorg heeft speciaal voor de behandeling van klachten van bewoners en hun vertegenwoordigers een klachtenfunctionaris aangesteld. Bij de klachtenfunctionaris kunt u advies en bemiddeling krijgen in problematische situaties. Ook de cliëntvertrouwenspersoon kan geraadpleegd worden voor advies en ondersteuning.  
  
U kunt de interne cliëntvertrouwenspersoon bereiken op het mailadres: [clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl)
- **U richt zich tot de regionale klachtencommissie.**  
S&L Zorg is aangesloten bij de regionaal opererende klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit diverse deskundigen vanuit de aangesloten instellingen. De commissie staat onder voorzitterschap van een externe advocaat.

### Werkwijze:

#### U brengt uw klacht verder in de 'lijn'

- 1 U kunt zich met uw klacht richten tot de teamleider of de betrokken zorgmanager. Bij voorkeur schriftelijk.
- 2 Binnen één week krijgt u een bevestiging van uw klacht.
- 3 De teamleider of zorgmanager doet onderzoek naar uw klacht. Hierbij geldt het principe: *hoor en wederhoor*.
- 4 U krijgt een uitnodiging voor een gesprek met de teamleider of zorgmanager. In dit gesprek worden de bevindingen van de teamleider of zorgmanager besproken.
- 5 Een verslag van het onder punt 4 bedoelde gesprek met de eindconclusie van de teamleider of zorgmanager wordt u toegestuurd.
- 6 Indien u het niet eens bent met het verslag of de eindconclusie of als u anderszins niet tevreden bent, dan kunt u ook één van de andere mogelijkheden alsnog in gang zetten.

#### Klachtenfunctionaris

- 1 U richt zich schriftelijk (brief of email) tot de klachtenfunctionaris met uw klacht.
- 2 De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact met u op en nodigt u uit voor een afspraak zodat u uw klacht kunt toelichten.

- 3** De klachtenfunctionaris kiest geen partij maar kan wel behulpzaam zijn bij het verduidelijken van uw klacht.
- 4** Samen met u onderzoekt de klachtenfunctionaris wat de beste weg is om uw klacht op te lossen, zoals bemiddeling. De klachtenfunctionaris past daarbij altijd hoor- en wederhoor toe.
- 5** Het streven is om te komen tot een bevredigende oplossing binnen zes weken nadat u zich tot de klachtenfunctionaris heeft gewend.
- 6** Aan het eind van deze periode worden de afspraken en acties die opgeschreven zijn aan beide partijen toegezonden.

### **Cliëntvertrouwenspersoon van S&L Zorg**

Heb je een klacht, probleem of vraag over iets wat te maken heeft met S&L Zorg? Blijf er niet mee zitten! Praat erover met iemand die jij vertrouwt. Als je dit niet wilt of als het niet gaat neem je contact op met de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor alle cliënten van S&L Zorg. De vertrouwenspersoon woont zelf bij S&L Zorg (ervaringsdeskundige) en weet heel goed wat het is om in een zorgomgeving te wonen.

Voor degene met de taak als cliëntvertrouwenspersoon is er altijd ondersteuning door een coach vanuit de organisatie.

U kunt de interne cliëntvertrouwenspersoon bereiken op het mailadres: [clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl)

### **Regionale klachtencommissie voor reguliere klachten**

- 1** Als u zich tot de regionale klachtencommissie wendt, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een brief van de regionale klachtencommissie met uitleg over het vervolg. De zorgmanager ontvangt deze brief ook.
- 2** De klachtencommissie doet een voorstel voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgmanager. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt de klacht door de klachtencommissie verder in behandeling genomen.
- 3** U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarin alle partijen gehoord worden.
- 4** De bewoner/vertegenwoordiger ontvangt binnen vier weken na de hoorzitting een uitspraak van de klachtencommissie (termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd). Daarin staat of de klacht terecht is of niet en wat S&L Zorg kan doen om de klacht op te lossen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Binnen een maand na de uitspraak geeft de Raad van Bestuur van S&L Zorg bij zowel de klachtencommissie als de bewoner/vertegenwoordiger aan of er maatregelen worden getroffen en zo ja, welke.
- 5** Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. S&L Zorg is aangesloten bij de geschillencommissie.
- 6** Als de Raad van Bestuur de maatregelen niet naar tevredenheid uitvoert, meldt de regionale klachtencommissie de klacht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

## 2

# Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is neutraal en kijkt of de klacht in onderling overleg opgelost kan worden. Doel is om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Soms heel praktisch, soms door een goed gesprek en altijd gericht op herstel van vertrouwen.

De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij S&L Zorg, maar bij de organisatie CBKZ. Zo is de onafhankelijkheid en onpartijdigheid goed geborgd.

De functionaris luistert naar je klacht en geeft informatie en advies. Luistert naar de bewoner en wil ook het verhaal van de zorgverlener horen. Onderzoekt de mogelijkheden voor een oplossing, maar geeft geen oordeel over de klacht. De functionaris houdt je op de hoogte en bewaakt de voortgang.

### **Klachtenfunctionaris S&L Zorg CBKZ**

Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem  
T: 0183 68 28 29  
E: klachten@cbkz.nl

# 3

## Regionale klachtencommissie

S&L Zorg is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Wkkgz.

De Regionale Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die gaan over het beleid van de instelling. In deze situatie moet de klacht aanhangig worden gemaakt bij de cliëntenraad ([cliëntenraad@slzorg.nl](mailto:cliëntenraad@slzorg.nl)). De Regionale Klachtencommissie houdt zich uitsluitend bezig met geschilpunten over de uitvoering van de zorg door de instelling.

### **Regionale Klachtencommissie Wkkgz**

Stationsstraat 20a  
5261 VB Vught

De ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtencommissie is elke maandag van 10.00 tot 12.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 06 155 374 13 of via [info@regionaleklachtencommissie.nl](mailto:info@regionaleklachtencommissie.nl).

# 4

## Klachten Wet zorg en dwang

S&L Zorg is aangesloten bij de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

### **Waar staat de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg voor?**

De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg is een landelijke klachtencommissie die specifiek voor de Wet zorg en dwang is opgericht.

De klachtencommissie heeft als taak om klachten van de bewoner en/of vertegenwoordiger(s) in behandeling te nemen en een uitspraak te doen over de klacht. Deze uitspraak is bindend en kan eventueel nog aangevochten worden via de rechtbank.

De commissie bestaat uit drie deskundigen: een jurist, een gekwalificeerde zorgverlener en een derde deskundige. De derde deskundige die wordt ingeschakeld, wordt bepaald op basis van het onderwerp van de klacht.

### **Het KOZC onderscheidt de volgende klachten:**

- Een “beslissing” over de wilsbekwaamheid van de bewoner.
- 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 ontslag of verlof.
- Een “beslissing” van de Wzd-functionaris.

### **Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:**

- De “verplichting” om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
- Een “verplichting” van de Wzd-functionaris.

## Hoe een klacht in te dienen bij de KCOZ?

Om een klacht in te dienen bij de KCOZ moet de volgende route gevolgd worden:

- 1** Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij S&L Zorg. Hierdoor is gewaarborgd dat bewoners en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. U kunt uw klacht indienen bij het secretariaat van S&L Zorg via het telefoonnummer 06 101 629 19 of per mail naar [directiesecretariaat@slzorg.nl](mailto:directiesecretariaat@slzorg.nl).
- 2** S&L Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ om de klacht kenbaar te maken. S&L Zorg krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.
- 3** Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact op met bewoner/vertegenwoordiger die de klacht heeft ingediend en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

## Uitspraak over de klacht

- 1** De KCOZ doet binnen twee weken een uitspraak. Deze uitspraak is bindend.
- 2** Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de bewoner doet de KCOZ binnen vier weken een uitspraak.
- 3** Als er geen oordeel is van de KCOZ binnen de termijn van vier weken, kan de klacht bij de rechtbank voorgelegd worden zonder dat er een oordeel is van de KCOZ.

## Ondersteuning van de bewoner/vertegenwoordiger gedurende het proces

Voor de bewoner/vertegenwoordiger is er de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door één van onze onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersonen Wzd. De cliëntvertrouwenspersonen zijn door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.

De externe cliëntvertrouwenspersonen hebben een adviserende rol en kunnen ook bemiddelen bij de klacht en u helpen om de procedure te doorlopen.

U kunt de externe cliëntvertrouwenspersonen Wzd bereiken via:

### Antje Walhout

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

Telefoon: 06 21 64 35 86

### Jessica van Overmeire

E-mail: [j.vanovermeire@hetlsr.nl](mailto:j.vanovermeire@hetlsr.nl)

Telefoon: 06 25 15 43 48



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

