



## Klachtenbehandeling cliënten

## Inleiding

Wij ondersteunen binnen onze Salios-locaties<sup>1</sup> cliënten en hun naasten op hartverwarmende en bekwame wijze in hun leven met dementie, Korsakov en gerontopsychiatrische problemen. Wij willen graag dat cliënten, familie en vertegenwoordigers tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat iets niet naar wens gaat. Als dat zo is, horen we dit graag: zo kunnen we samen naar een oplossing zoeken en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verder verbeteren.

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren. Bent u zelf niet in staat om de klacht in te dienen, dan is het ook mogelijk dat iemand anders dit namens u doet.

Goed om te weten: voor het indienen van klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) en het toepassen van vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg gelden aparte afspraken. Meer informatie daarover vindt u in deze folder onder punt 5.

### 1. Melden van de klacht daar waar deze ontstaan is

Het is belangrijk dat u uw klacht kunt bespreken en dat er serieus naar u geluisterd wordt. Bespreek uw klacht bij voorkeur daar waar deze is ontstaan, met de direct betrokken medewerker, de zorgcoördinator of de leidinggevende van de afdeling. Door over uw klacht te praten kan de klacht wellicht naar tevredenheid worden opgelost.

### 2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Is uw klacht na het gesprek op de afdeling toch niet (geheel) naar tevredenheid opgelost? Of wilt u dat de klacht direct door een onafhankelijke en onpartijdig persoon wordt beoordeeld? Dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke, externe klachtenfunctionaris. Deze kan advies geven over hoe het probleem op te lossen of hulp bieden bij het formuleren en indienen van uw klacht. De klachtenfunctionaris bemiddelt bij herstel van het contact en het vertrouwen tussen betrokkenen.

U kunt uw klachtenbrief via de mail [klachten@hetparkhuis.nl](mailto:klachten@hetparkhuis.nl) versturen naar onze externe klachtenfunctionaris of evt. in de brievenbus doen van de klachtenfunctionaris (naast de hoofdingang bij locatie Middenhoeve) of afgeven bij de receptie van locatie Middenhoeve. De werktijden van de klachtenfunctionaris zijn dinsdagmiddag van 13.00-17.00 uur en donderdagochtend van 08.30 – 12.30 uur. De klachtenfunctionaris is dan ook telefonisch te bereiken via telefoonnummer: 06 24 95 22 79.

Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen 3 werkdagen na uw melding contact met u op. Binnen zes weken (met indien nodig een eenmalige verlenging van maximaal vier weken) wordt over de klacht beslist.

### 3. Melden van een klacht bij de Raad van Bestuur

Een klacht kan eventueel ook schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Als de klacht nog niet op de afdeling zelf of met de klachtenfunctionaris is besproken, is de

---

<sup>1</sup> Dit zijn de Salios-locaties Dijckhuis, Dubbelsteyn, Haaswijk, Middenhoeve, Parkhoff, Parkstaete en dagbehandelingscentrum Torenzicht

bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Stemt u hiermee in, dan neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling, maar neemt de externe klachtenfunctionaris dit over.

Als het de externe klachtenfunctionaris niet lukt de klacht op te lossen, dan neemt de bestuurder de klacht in behandeling en zal dan proberen de klacht op te lossen. Binnen zes weken (met een eenmalige verlenging van maximaal vier weken) neemt de bestuurder een beslissing over de klacht. De Raad van Bestuur kan, met uitzondering van klachten over toepassing van onvrijwillige zorg/de Wet zorg en dwang (zie onder punt 5), besluiten de klacht voor advies voor te leggen aan de regionale externe Klachtenadviescommissie (KAC). In geval van inschakeling van de KAC, neemt de Raad van Bestuur van Salios na het advies van de KAC, een besluit over de klacht.

U kunt uw klacht naar de Raad van Bestuur versturen naar:

Salios-het Parkhuis  
T.a.v. Raad van Bestuur  
Haaswijkweg Oost 69 A  
3319 GB Dordrecht

#### **4. De externe Klachtenadviescommissie en de landelijke Geschillencommissie Zorg**

##### [De externe regionale Klachtenadviescommissie \(KAC\)<sup>2</sup>](#)

De KAC is aangesteld door een aantal verschillende zorgaanbieders binnen de regio en is een van het Salios onafhankelijk orgaan en kan niet door u zelf maar alleen door de bestuurder worden ingeschakeld.

De KAC kan bij het behandelen van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager en Salios. De commissie beoordeelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig tijdens een zitting.

##### [Geschillencommissie Zorg<sup>2</sup>](#)

U heeft altijd de mogelijkheid uw klacht direct voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze geschillencommissie is een onafhankelijk orgaan dat door de brancheorganisatie ActiZ in samenwerking met Bo Geboortezorg, de Consumentenbond en Stichting LOC Waardevolle zorg (landelijk netwerk van cliëntenraden) is opgericht. De Geschillencommissie Zorg kan bij het behandelen van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager en Salios en geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen.

De Geschillencommissie Zorg ontvangt bij voorkeur uw klacht digitaal via bovengenoemde website. Wilt u uw klacht per post doen dan kunt u het klachtenformulier opvragen via telefoonnummer 070 310 53 80. Het formulier kunt u daarna opsturen naar:

De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

---

<sup>2</sup> Niet van toepassing voor klachten over de Wzd/onvrijwillige zorg

Meer informatie is te vinden op de website van de Geschillencommissie Zorg  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**Nota bene:**

Voor klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg/Wzd) kunt u niet bij de KAC en de Geschillencommissie Zorg terecht. Zie hieronder bij punt 5 hoe u daarover een klacht kunt indienen.

## **5. Klachtenregeling (bij toepassen vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg/Wet zorg en dwang)**

De Wzd regelt de onvrijwillige opname en onvrijwillige zorg van mensen met een psychogeriatrische aandoening (dementie) of een soortgelijk ziektebeeld.

### [Waar kunt u met uw Wzd-klacht terecht?](#)

#### [Stap 5.1 De klacht intern bespreken](#)

Ook in het geval van een klacht met betrekking tot de Wzd/onvrijwillige zorg, stellen wij het op prijs dat u een probleem of klacht bij voorkeur bespreekt daar waar ze ontstaan zijn, dus met de direct betrokken medewerker, de zorgcoördinator of de leidinggevende van de afdeling of met de Wzd functionaris. De klacht kan dan mogelijk direct naar tevredenheid worden opgelost.

Komt u er niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur (zie onder stap 5.2.)

#### **Ondersteuning door de Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)**

Binnen de Wzd is geregeld dat iedere cliënt met een psychogeriatrische aandoening zoals dementie recht heeft op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wzd. De CVP is onafhankelijk van de zorgaanbieder en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te ondersteunen/te adviseren bij vragen over de Wzd of onvrijwillige zorg en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan hierover contact opnemen met de CVP Wzd die is aangewezen voor Salios via:

Adviespunt Zorgbelang

Telefoonnummer: 088- 929 40 99.

Meer informatie over het werk van de CVP is te vinden op de website

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

#### [Stap 5.2 De klacht melden bij de Raad van Bestuur](#)

Komt u er op de afdeling intern niet uit, dan kan een Wzd-klacht ook schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Als de klacht nog niet op de afdeling is besproken, met of zonder ondersteuning van de CVP, dan is de bestuurder bevoegd om voor te stellen dit alsnog te doen. Stemt u hiermee in, dan neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling, maar wordt uw klacht teruggezet naar de afdeling.

Als het niet gelukt is op de afdeling de klacht op te lossen, dan neemt de bestuurder de klacht in behandeling en probeert dan de klacht op te lossen. Binnen zes weken (met een eenmalige verlenging van maximaal vier weken) wordt over de klacht door de bestuurder beslist.

De Raad van Bestuur kan ook besluiten de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie Wzd: de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (zie onder 5.3).

U kunt uw klacht naar de Raad van Bestuur versturen naar:

Salios-het Parkhuis  
T.a.v. Raad van Bestuur  
Haaswijkweg Oost 69 A  
3319 GB Dordrecht

### Stap 5.3. Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Voor het melden van een klacht die voortkomt uit de Wzd geldt dat naast onze interne klachtenprocedure ook gebruik gemaakt kan worden van de landelijke klachtencommissie Wzd: de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De verwijzing naar deze commissie verloopt via de Raad van Bestuur van het Parkhuis.

#### **Welke klachten kunnen naar de KCOZ?**

De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wzd wordt verleend. De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen en verplichtingen<sup>3</sup>:

##### Beslissingen:

- Over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Om onvrijwillige zorg (OVZ) in het zorgplan op te nemen;
- Om OVZ uit te voeren;
- Om OVZ uit te voeren buiten het zorgplan om;
- Over verlof of ontslag<sup>4</sup>;
- Van een Wzd-functionaris.

##### Nakoming van verplichtingen:

- Om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- Een verplichting van een Wzd-functionaris.

#### **Indienen van de Wzd klacht bij de KCOZ**

Een Wzd-klacht kan conform de Wet zorg en dwang worden ingediend door de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Dit kunt u niet zelf doen maar moet via de bestuurder van het Parkhuis. De bestuurder laat de klacht dan doorzetten naar de KCOZ.

De Cliënt Vertrouwens Persoon (CVP) kan de cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden bijstaan bij het doorlopen van de klachtenprocedure. De externe klachtenfunctionaris kan dit niet.

Na melding aan de KCOZ worden de Wzd functionaris van het Parkhuis, de CVP en de externe klachtenfunctionaris namens het bestuur op de hoogte gebracht dat de melding is gedaan. De KCOZ neemt de klacht dan in behandeling.

Meer informatie over de Wzd vindt u op de website <https://www.dwangindezorg.nl/wzd> van het Ministerie van VWS. Voor de werkwijze van de KCOZ: zie [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

---

<sup>3</sup> Artikel 55 van de Wzd

<sup>4</sup> Respectievelijk artikel 47 en 48 van de Wzd