



## **Klachten van cliënten**

Bent u niet tevreden over onze zorg? Of lopen zaken anders dan u graag had gezien? Blijf er niet mee zitten. We stellen het op prijs als u het ons laat weten. We gaan dan graag met u in gesprek om samen naar een oplossing te zoeken.

**Als u een klacht heeft, dan zijn er verschillende mogelijkheden om die onder onze aandacht te brengen. In deze folder leest u welke dat zijn.**

## **1. Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)**

Wij adviseren u om uw klacht altijd eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Het is voor de relatie tussen u en de medewerker goed als uw klacht in alle openheid en eerlijkheid met elkaar besproken kan worden.

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij respectvol en veilig met uw klacht omgaan.

Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende. Deze kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw klacht.

Heeft uw klacht betrekking op onvrijwillige zorg, zoals beschreven in de Wet zorg en dwang (Wzd)?

Heeft u uw klacht besproken met de behandelend arts of een Wzd-functionaris en komt u daar niet uit?

Lees dan verder bij punt 6 van deze folder.

## **2. Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Het zou kunnen dat u eigenlijk niet zo goed weet wat u met uw klacht aan moet. Of dat u het best lastig vindt om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Als dit het geval is, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van De Zorggroep. Deze voert zijn functie onafhankelijk uit, zoals is vastgelegd in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenfunctionaris geeft u uitleg over de klachtenregeling, luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat de mogelijkheden zijn om deze klacht af te handelen.

Als u dit wenst, kan de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol vervullen. De bemiddeling gaat op basis van 'hoor en wederhoor'. Dit wil zeggen dat de klachtenfunctionaris in gesprek gaat met alle betrokken partijen.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en doet geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet. Hij zet zich vooral in om beide partijen meer begrip voor elkaar te laten krijgen, waardoor de samenwerking beter verloopt en uw klacht opgelost wordt.

U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch en/of per mail benaderen. Binnen vijf werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch plaatsvinden of in een locatie van De Zorggroep. Is dit voor u lastig om te regelen, dan kan het gesprek ook bij u thuis plaatsvinden.

De klachtenfunctionaris van De Zorggroep is Vincent Pang.

U kunt bij hem terecht voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling.

Zijn contactgegevens zijn:

Telefoon: 06 140 07 146

Mail: [vincent.pang@dezorggroep.nl](mailto:vincent.pang@dezorggroep.nl)



### **3. Raad van bestuur**

U heeft ook de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de raad van bestuur van De Zorggroep.

Na ontvangst van uw klacht zal de raad van bestuur deze laten onderzoeken door de betrokken directeur en/of manager. Op basis van de aangeleverde rapportage komt de raad van bestuur vervolgens tot een oordeel.

Alle betrokken partijen worden hierover geïnformeerd. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag.

Wordt uw klacht als terecht bevonden, dan worden er maatregelen geformuleerd om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Mocht er sprake zijn van een klacht in combinatie met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim) dan kan binnen deze klachtenprocedure alleen de raad van bestuur hierover oordelen.

U kunt uw klacht schriftelijk, per post of mail, indienen.

De contactgegevens van de raad van bestuur van De Zorggroep zijn:

Raad van bestuur De Zorggroep

Postbus 694

5900 AR Venlo

Telefoon: 088 - 61 088 61

Mailadres: [raadvanbestuur@dezorggroep.nl](mailto:raadvanbestuur@dezorggroep.nl)

#### **4. Klachtencommissie**

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris, dan kunt u ook terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Bij deze externe klachtencommissie zijn diverse zorgaanbieders uit Noord- en Midden-Limburg aangesloten, waaronder De Zorggroep.

De klachtencommissie brengt advies uit aan de raad van bestuur. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden waarin alle betrokkenen bij deze klacht aan het woord komen. Hierna brengt de klachtencommissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de raad van bestuur. Deze beraadt zich over dit advies en komt vervolgens tot een oordeel, waarover alle betrokken partijen worden geïnformeerd. Dit traject zal uiterlijk 10 weken in beslag nemen.

Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, dan worden er maatregelen geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen.

Uw klacht kunt u schriftelijk, per post of mail, indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. De contactgegevens zijn:

Klachtencommissie cliënten

Ter attentie van de ambtelijk secretaris

Postbus 694

5900 AR Venlo

Mailadres: [klachtencommissieclienten@dezorggroep.nl](mailto:klachtencommissieclienten@dezorggroep.nl)

## 5. Geschillencommissie

Bent u het niet eens met het oordeel van de raad van bestuur - al dan niet na een advies van de klachtencommissie - dan is er sprake van een geschil. In dat geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Om hiertoe te komen wordt een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, alsmede de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht.

Mocht er sprake zijn van een claim dan dient deze eerst voorgelegd te zijn aan de raad van bestuur.

Voor het inschakelen van de geschillencommissie brengt de commissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is dan dient de zorgaanbieder deze kosten te dragen.

De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:

Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105310

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

## 6. Het indienen van een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)<sup>1</sup>

Een klacht die betrekking heeft op het toepassen van onvrijwillige zorg (zoals beschreven in de Wzd), kunt u alleen indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie, waarbij De Zorggroep is aangesloten.

De klachtencommissie legt uw klacht vervolgens voor aan de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank.

---

<sup>1</sup> In de folder *Wet zorg en dwang* van De Zorggroep vindt u meer uitleg over de Wzd.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Wzd-klachten kunt u per post of mail indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit zijn de contactgegevens:

Klachtencommissie cliënten / KCOZ

Ter attentie van de ambtelijk secretaris

Postbus 694

5900 AR Venlo

Mailadres: [klachtencommissiecliënten@dezorggroep.nl](mailto:klachtencommissiecliënten@dezorggroep.nl)

## **7. Cliëntenvertrouwenspersoon**

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang. Deze organisatie is onafhankelijk van De Zorggroep en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure van Wzd-klachten. Op [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl) vindt u hierover meer informatie.

U kunt de cliëntenvertrouwenspersoon bereiken via:

088 - 92 94 099 of via mail: [cvp@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:cvp@adviespuntzorgbelang.nl)

## **8. Meer informatie**

Heeft u behoefte aan meer informatie en/of advies, schroom dan niet om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van De Zorggroep.

Of, in het geval van een klacht met betrekking tot de Wet zorg en dwang, met de cliëntenvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang.





De Zorggroep  
Postbus 694  
5900 AR Venlo  
[www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl)

februari 2021