

1.1.9 Klachtenreglement (wkkgz) bewoner en vertegenwoordiger

Doel

Deze klachtenprocedure heeft als doel om klachten van cliënten, naasten op een laagdrempelige, zorgvuldige en transparante wijze te behandelen, met als uitgangspunt herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1** Zorgaanbieder: De woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.
1.2 Cliënt: De bewoner die zorg ontvangt van de zorgaanbieder (één bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon).
1.3 Klager: Dit is de cliënt zelf, een vertegenwoordiger of een nabestaande. Onder nabestaande wordt verstaan een eerste en tweedegraads bloedverwanten.
1.4 Klacht: Een klacht is een uiting van onvrede of ontevredenheid over zorg of dienstverlening, waaronder:

- De kwaliteit van zorg of begeleiding
- De bejegening of communicatie door medewerkers;
- De organisatie en uitvoering van zorgprocessen
- Overige zaken die de cliënt als problematisch ervaart.

Artikel 2. Indienen van een klacht

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo veel mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. Deze werkwijze kan voorts bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening. Vindt u dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld? Dan kunt u contact opnemen met de Klachtenloketzorg.

- 2.1** Een klacht kan worden besproken met de teamleider/locatiemanager of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend. Uw klacht wordt geregistreerd.
2.2 Bij een schriftelijke indiening mag bij voorkeur eerst besproken worden met de betrokken medewerker of leidinggevende, voordat deze formeel wordt ingediend.
2.3 De klager kan zich laten ondersteunen door een klachtenfunctionaris.
2.4 Indien nodig kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Zorg. Voor meer informatie: [link naar websitepagina](#)

Artikel 3 Vragen, ondersteuning of Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd)

3.1 Wat kan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd voor u betekenen?
Bewoners die te maken hebben met de Wet zorg en dwang (Wzd) – en hun vertegenwoordigers – naasten hebben recht op ondersteuning door een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon.
De Wzd gaat uit van het principe: “Nee, tenzij...”. Dat betekent dat zorgverleners niet zomaar een opname mogen regelen of zorg mogen bieden die u niet wenst. Alleen als het echt niet anders kan, en nadat alle alternatieven zorgvuldig zijn onderzocht, mag er besloten worden tot onvrijwillige zorg.
Voor klachten over onvrijwillige zorg kan de cliënt of vertegenwoordiger terecht bij de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

3.2 De cliëntenvertrouwenspersoon:

- Is onafhankelijk van de zorgaanbieder;
- Biedt gratis ondersteuning;
- Helpt bij het verhelderen en indienen van klachten ;
- Ondersteunt bij gesprekken en procedures.

Onderdeel van	Kwaliteitshandboek	Datum laatste wijziging	15-06-2026
Documenteigenaar	Arno Wezenbeek	Printdatum	07-10-2026
Geldig t/m	n.v.t.	Pagina	1 van 4

3.3 Voor Kloek Zorg bv. is het cliëntenvertrouwenspersoon stemgever. Het is afhankelijk van welke regio, tot wie u zich kan richten, één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de Wzd uitvoert. Voor meer informatie websitepagina van stemgever: [link naar websitepagina](#)

3.4 Zijn u vragen niet naar tevredenheid beantwoordt, dan kunt u ook contact opnemen met KCOZ om een klacht met betrekking tot Wzd in te dienen.

Meer

informatie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/overons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/>

Artikel 4. Werkwijze Kloek bij klachtenprocedure

4.1 Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de teamleiding en/of locatiemanager. Dit kan via e-mail of op een andere schriftelijke wijze.

4.2 De teamleiding registreert de klacht in het klachtensysteem, inclusief de datum van ontvangst, de inhoud van de klacht en de contactgegevens van de klager.

4.3 Bevestiging van ontvangst: Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Hierin wordt vermeld:

- Dat de klacht in behandeling is genomen.
- Wie de contactpersoon is voor de afhandeling van de klacht.
- De verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven.

4.4 Behandeling van de klacht: De zorgaanbieder voert een zorgvuldig onderzoek uit naar de inhoud en omstandigheden van de klacht. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk klachtenfunctionaris of een aangewezen persoon binnen de organisatie. Tijdens het onderzoek kan de klager worden uitgenodigd om nadere toelichting te geven op de klacht.

4.5. Reactie op de klacht: Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie. Deze reactie bevat:

- Het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht.
- De besluiten die zijn genomen naar aanleiding van de klacht.
- Een toelichting op de maatregelen die zijn of zullen worden genomen.
- De termijn waarbinnen de maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

4.6. Verlenging van de termijn: Indien een zorgvuldig onderzoek naar de klacht meer tijd vergt, kan de zorgaanbieder de behandeltermijn met maximaal vier weken verlengen. De zorgaanbieder informeert de klager hierover schriftelijk vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn van zes weken. In deze mededeling wordt toegelicht waarom verlenging noodzakelijk is en wanneer de klager de uiteindelijke reactie kan verwachten.

4.7. Afronding en evaluatie: Na het verstrekken van de schriftelijke reactie wordt de klacht als afgehandeld beschouwd, tenzij de klager bezwaar maakt tegen de uitkomst.

4.8 De teamleiding evalueert periodiek het klachtenproces en de genomen maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Artikel 5 Externe klachtenbehandeling

5.1 Indien de klager niet tevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan: · het Klachtenloket Zorg· de Geschillencommissie Zorg

5.2 Onafhankelijkheid: De klachtencommissie is een onafhankelijke en onafhankelijke commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van Kloek Wonen met Zorg. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met het verstand dat men bij voortdurende onenigheid een beroep kan doen op [de geschillencommissie](#) waarbij Kloek Wonen met Zorg is

Onderdeel van	Kwaliteitshandboek	Datum laatste wijziging	15-06-2026
Documenteigenaar	Arno Wezenbeek	Printdatum	07-10-2026
Geldig t/m	n.v.t.	Pagina	2 van 4

aangesloten, hetgeen op de [website](#) van de Kloek Wonen met Zorg staat vermeld. Voor meer informatie: [link naar websitepagina](#)

Artikel 6. Werkwijze Klachtenloket Zorg

6.1 Registreren: De klachtencommissie stuurt binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.

6.2 Inname: De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de commissie waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de commissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

6.3 Behandelen: Als blijkt dat de klacht in behandeling genomen kan worden, wordt Kloek Wonen met Zorg gevraagd om een reactie. Kloek Wonen met Zorg kan hierin mogelijk contact opnemen met klager om te schikken. Als nodig blijkt dat een externe deskundige de klacht moet onderzoeken, zal de Geschillencommissie dat in gang zetten. Beide partijen worden hiervan op de hoogte gesteld waarna een eventuele zitting gepland zal worden. De gemiddelde duur van een behandeling is 6 weken.

6.4 Besluit: In deze fase wordt de Commissie gevraagd een uitspraak te doen over de klacht. Hiervoor ontvangen beide partijen een uitnodiging voor een zitting. Als het een extern deskundig onderzoek betreft, krijgen beide partijen een uitnodiging nadat het rapport van de deskundige ontvangen is door de Commissie. Na gemiddeld 1 maand ontvangen beide partijen hierover de uitspraak in de vorm van een bindend advies van de Commissie.

6.5 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.

6.6 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. De zorgaanbieder is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht de aanklager op de hoogte te stellen wat met de uitspraak wordt gedaan. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de Geschillencommissie zorg.

Artikel 7 Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

Artikel 8. Verslaglegging

Jaarlijks wordt een openbaar verslag opgesteld met het aantal en de aard van de behandelde klachten.

Artikel 9 Slotbepaling

Deze regeling is in werking en wordt periodiek geëvalueerd.

Bronnen

WKKGZ

Onderdeel van	Kwaliteitshandboek	Datum laatste wijziging	15-06-2026
Documenteigenaar	Arno Wezenbeek	Printdatum	07-10-2026
Geldig t/m	n.v.t.	Pagina	3 van 4

IGJ
Wzd
stemgever

Onderdeel van	Kwaliteitshandboek	Datum laatste wijziging	15-06-2026
Documenteigenaar	Arno Wezenbeek	Printdatum	07-10-2026
Geldig t/m	n.v.t.	Pagina	4 van 4