



## Stappenplan afhandeling klachten Zorggroep Solis

Van onvrede en klachten kunnen en willen wij graag leren, zodat wij herhaling kunnen voorkomen en wij de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Wij willen dan ook graag laagdrempelig van u uw onvrede vernemen. Hieronder leest u puntsgewijs wat u kunt doen wanneer u ontevreden bent.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen klachten die betrekking hebben op (de toepassing van) onvrijwillige zorg en overige klachten. Voor de eerste categorie klachten geldt op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) een bijzondere klachtenregeling. Klachten in dit verband worden onderstaand beschreven als Wzd-klacht. Voor de tweede groep gelden de regels uit de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### Waarover kunt u een formele klacht indienen?:

De klachtenregeling heeft betrekking op onvrede over het nemen van een besluit en/of over een handeling, of het nalaten daarvan, door Zorggroep Solis of door een persoon die voor Zorggroep Solis werkzaam is. Dit besluit/deze handeling heeft gevolgen voor een cliënt. Daarnaast heeft de ontevredenheid betrekking op de zorg die aan de cliënt wordt verleend en betreft het een gedraging jegens de cliënt.

### De klachtenfunctionaris:

Deze helpt u (gratis) met informatie, advies en bemiddeling en, indien nodig, bij het indienen van een formele klacht bij de Raad van Bestuur of de klachtencommissie Wzd.

De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar via (06) 12 49 85 09 of via [Xenia.Reijmers@zorggroepsolis.nl](mailto:Xenia.Reijmers@zorggroepsolis.nl).

U kunt ook een brief sturen naar:

Zorggroep Solis  
t.a.v. Xenia Reijmers  
Postbus 5014  
7400 GC Deventer

### Bent u ontevreden over de zorg die aan u wordt verleend?

#### 1. *Informeel fase*

- U bespreekt uw ontevredenheid met de betreffende medewerker en/of
- U bespreekt uw ontevredenheid met de betrokken leidinggevende en/of
- U roept de hulp in van de klachtenfunctionaris. Deze helpt u met informatie, advies of bemiddeling.

### Heeft de informele fase niet tot een oplossing geleid?

#### 2. *Formele klacht*

- Wzd-klacht: u dient een formele klacht in bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- Overige klachten: u dient een formele klacht in bij de Raad van Bestuur.

Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur (postbus 5014, 7400 GC Deventer, e-mailadres op te vragen via het contactformulier op [www.zorggroepsolis.nl](http://www.zorggroepsolis.nl)).

### Ontevreden over het oordeel en/of de toepassing van de klachtenregeling of worden de termijnen overschreden?

#### 3. *Beroep*

- Wzd-klacht: U kunt geen beroep instellen. Wel kunt u de Inspecteur voor de Gezondheidszorg verzoeken om uw klacht voor te leggen aan de rechter; Als u zelf zowel cliënt als klager bent, kunt u de klacht ook zonder tussenkomst van de Inspecteur aan de rechter voorleggen.

- Overige klachten: Er is nu sprake van een geschil dat u kunt voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend, slechts bij uitzondering kan een vordering bij de burgerlijke rechter worden ingediend.

#### De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg:

Deze commissie behandelt alleen klachten over een beslissing zoals bedoeld in de Wzd, te weten:

- het oordeel of een cliënt wilsbekwaam is;
- beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast.;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden zoals genoemd in art. 15 Wzd;
- naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- besluiten over verlof en ontslag;
- naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

De werkwijze van de KCOZ is geregeld in de klachtenregeling KCOZ. Klik [hier](#) voor deze klachtenregeling.

Wzd-klachten kunnen worden gestuurd naar de klachtenfunctionaris (zie de contactgegevens op pagina 1), die zal zorgen voor indiening bij de KCOZ. Zie [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl) voor meer informatie en directe contactgegevens.

#### De Regionale Geschillencommissie:

Deze commissie is onderdeel van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag (Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag), maar heeft regionale zittingsplaatsen.

De commissie fungeert als:

- een instantie voor beroep na de interne klachtenbehandeling;
- klachtenbehandelaar als een zorginstelling niet of niet tijdig voldoet aan de verplichtingen uit de klachtenregeling;
- klachtenbehandelaar “indien niet in redelijkheid kan worden verlangd dat de klager zijn geschil eerst bij de zorgaanbieder indient”, dit ter beoordeling door de geschillencommissie.

De regionale geschillencommissie kan daarnaast een schadevergoeding van € 25.000,- opleggen.

De klachtenregeling van Zorggroep Solis voldoet aan de eisen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). De klachtenregeling geldt voor alle onderdelen en locaties van Solis, inclusief Solis Paramedische Centra.

Raadpleeg voor meer informatie de volledige klachtenregeling van Zorggroep Solis. Klik [hier](#) om naar de klachtenregeling te gaan of vraag deze op via 0570 - 698 200.