Klachtenregeling cliënten

Opdrachtgever	Jantina Drijfhout, raad van bestuur
Opgesteld door	Auke-Jan Martens, senior beleidsmedewerker kwaliteit Nathalie Sikkema, beleidsmedewerker kwaliteit
Portefeuillehouder	Auke-Jan Martens, senior beleidsmedewerker kwaliteit
Proceseigenaar	Alie van der Wal, Sectormanager
Expert	Nathalie Sikkema, medewerker kwaliteit
Status	Definitief
Datum	1 juni 2026
Vaststelling raad van bestuur	1 juni 2026
Cliëntenraad	Ter informatie
Ondernemingsraad	N.v.t.
Definitieve vaststelling	1 juni 2026
Goedkeuring raad van toezicht	N.v.t.
Evaluatiefrequentie (P&C)	Vierjaarlijks
Referentie HKZ norm	3.4
Document revisie historie	2023-03 Laatste alinea Hfd. 3.6 toegevoegd 2024-09 Herzien, geen inhoudelijke wijzigingen, cliëntenraad Sprank geïnformeerd. 2026-05 Geactualiseerd i.v.m. wijziging KCOZ naar De Geschillencommissie.

Inhoud

1. Inleiding 3
2. Elke klacht is een aanzet tot verbetering! 3
3. Wettelijke grondslagen van de klachtenregeling 3
4. Leeswijzer 3
5. De klachtenfunctionaris 4
6. Waar kunt u als eerste terecht met een klacht? 4
7. Hoe dient u een klacht in bij de klachtenfunctionaris? 4
8. Wie kunnen een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris? 4
9. Wat mag u verwachten van de klachtenfunctionaris? 4
10. Wat gebeurt er met uw informatie na een klacht? 5
11. Tijdsduur 5
12. Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat 5
13. Route naar behandeling van klachten 7
14. Schematisch overzicht 7
15. Bespreken met medewerker of diens leidinggevende 8
16. Klachtenfunctionaris 8
17. Cliëntvertrouwenspersoon 8
18. Route cliënten / vertegenwoordigers Wlz zorg en begeleid wonen 8
19. Route cliënten / vertegenwoordigers Wmo zorg 9
20. Route cliënten / vertegenwoordigers Onvrijwillige zorg 9
21. Overige bepalingen 9
22. Geheimhouding 9
23. Onvoorziene situaties 9
24. Vaststelling van de klachtenregeling 9
Bijlage I De KCOZ toegelicht 10

1. Inleiding

2. Elke klacht is een aanzet tot verbetering!

Onze zorgprofessionals en medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen en te ondersteunen. Deskundige en veilige zorg vormen belangrijke waarden voor ons wanneer het gaat om tevredenheid over de zorgverlening. Toch kunt u van mening zijn dat u of uw familielid niet goed door Sprank is behandeld. Dat willen we dan graag weten: we beschouwen elke klacht als een aanzet om de zorgverlening te verbeteren.

3. Wettelijke grondslagen van de klachtenregeling

Er zijn verschillende wetten van toepassing op de zorg, die betrekking hebben op de afhandeling van een klacht. Het gaat hierbij in het bijzonder om:

- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- De Wet langdurige zorg (Wlz)
- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- De Wet zorg en dwang (Wzd)

4. Leeswijzer

Stichting Sprank beschikt over een klachtenfunctionaris, welke u begeleidt bij het klachtenproces. Hoofdstuk 2 vermeldt hoe u de klachtenfunctionaris kunt bereiken en wat u mag verwachten.

Zoals beschreven in paragraaf 1.2 zijn verschillende wetten die van invloed zijn voor de te volgen stappen bij afhandeling van uw klacht. De verschillende klachtroutes worden uitgewerkt in hoofdstuk 3. Hier leest u dat de klachtenfunctionaris en ook een cliëntvertrouwenspersoon gedurende het hele proces voor u beschikbaar zijn. Zij streven ernaar om de afhandeling van uw klacht laagdrempelig, vlot en zorgvuldig te laten verlopen.

In hoofdstuk 4 volgen enkele slotbepalingen van het reglement.

5. De klachtenfunctionaris

6. Waar kunt u als eerste terecht met een klacht?

Het snelst en meest rechtstreeks, dus vaak het prettigst voor iedereen, is het als u uw probleem of klacht kunt bespreken met de betrokken medewerker van Sprank, of diens leidinggevende.

Wanneer dit niet mogelijk is, of als een dergelijk gesprek niet tot een redelijke oplossing leidt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U kunt ook direct met de klachtenfunctionaris contact opnemen.
Uitgebreide informatie over de stappen van het klachtproces treft u aan in hoofdstuk 3.

7. Hoe dient u een klacht in bij de klachtenfunctionaris?

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via het klachtenformulier op onze website www.stichtingsprank.nl of opsturen naar

Stichting Sprank, t.a.v. de klachtenfunctionaris,
Hanzelaan 334,
8017 JL Zwolle

U krijgt binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst. Geen bevestiging ontvangen binnen deze termijn? Neemt u dan telefonisch contact met ons op via 088 00 70 700.

Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk, in ieder geval binnen een (werk)week, contact met u opnemen.

De klachtenfunctionaris houdt alle klachten en verbeterpunten bij. Wie een klacht indient, gaat ermee akkoord dat de klacht wordt geregistreerd. Op basis van deze (anoniem gemaakte) informatie geeft de klachtenfunctionaris advies aan de raad van bestuur over hoe de zorg binnen Stichting Sprank verbeterd kan worden.

8. Wie kunnen een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris?

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- de cliënt;
  (= de natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie Sprank zorg verleent of heeft verleend)
- diens vertegenwoordiger;
  (= de persoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen en bevoegd is om op te treden namens een cliënt, hieronder wordt tevens verstaan: de gemachtigde)
- diens nabestaanden.
  (= echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van de Wkkgz.

Ook een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen.

9. Wat mag u verwachten van de klachtenfunctionaris?

Tijdens het eerste contact zal de klachtenfunctionaris u vragen uw klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris kunt u bepalen wat u verder met uw klacht wilt doen.

Wellicht is het feit dat u uw verhaal hebt kunnen doen voor u voldoende. U kunt uw klacht dan laten registeren door de klachtenfunctionaris. Dit gebeurt anoniem en zal niet met de betrokkene(n)

worden besproken. Wel kan het voorkomen dat uw klacht in algemene bewoordingen als punt van aandacht en verbetering binnen Sprank aan de orde komt.

Het kan ook zijn dat u meer wilt ondernemen om te komen tot een afdoende behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan dan een adviserende, bemiddelende of doorverwijzende rol op zich nemen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig. De ondersteuning is gratis en zal (al naar gelang de behoeften van u als de indiener) bestaan uit:

- Voorlichting over de mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen.
- Advies over eventuele andere klachtenprocedures die in aanmerking komen.
- Advies over een traject van Driehoeksbemiddeling.
- Bemiddeling tussen de indiener van de klacht enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds.
- Regelen van een gesprek tussen u en de betrokkene(n). Indien gewenst, kan de klachtenfunctionaris of een Driehoeks bemiddelaar als gespreksleider aanwezig zijn.
- Bespreken van uw klacht met de betrokkene(n) en u informeren over de reactie.
- Schriftelijk voorleggen van de klacht aan betrokkene(n) en zijn of haar reactie schriftelijk aan u laten weten.

De klachtenfunctionaris richt zich bij zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede. De klachtenfunctionaris richt zich ook op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

10. Wat gebeurt er met uw informatie na een klacht?

- De klachtenfunctionaris communiceert tijdens het hele proces met u en bespreekt ook de eindconclusie met u.
- De klachtenfunctionaris registreert uw vraag of klacht en het verloop van de afhandeling (en deelt dit met de bestuurder als eindverantwoordelijke binnen Sprank en in algemene bewoordingen ter kwaliteitsverbetering binnen Sprank). Jaarlijks wordt ook een schriftelijk (geanonimiseerd) overzicht gemaakt van de binnengekomen klachten.
- De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden nooit in het dossier van een cliënt bewaard.

11. Tijdsduur

De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat Sprank uw klacht behandelt en beslist binnen zes weken na schriftelijke indiening van de klacht (eenmalig te verlengen met vier weken). Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, ontvangt de indiener een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder. Hierin is met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissingen Sprank over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen. Verder is verduidelijkt binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zijn.

12. Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat

Indien uw klacht over meerdere zorgaanbieders gaat, kan de klachtenfunctionaris u ook ondersteunen. Hiervoor is het nodig om aan te geven dat u de klacht ook bij de andere zorgaanbieder(s) heeft ingediend. Uw toestemming is in dat geval nodig voor een gecombineerde klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de andere zorgaanbieder(s) waar de klacht ook is ingediend. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden. Dit zal ofwel leiden tot een gezamenlijk besluit, ofwel leiden tot een op elkaar afgestemd besluit van de zorgaanbieders afzonderlijk.

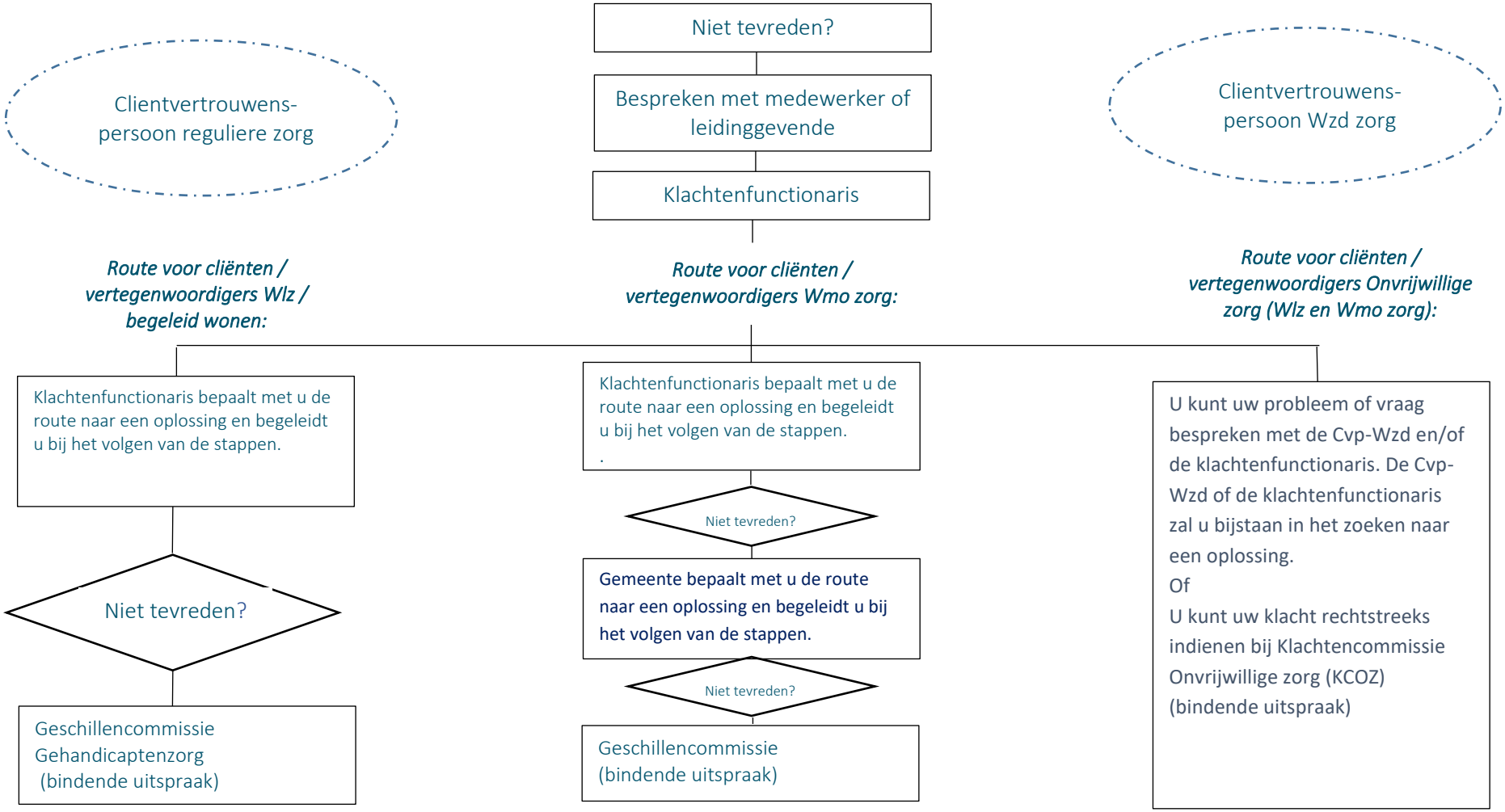
Onder zorgaanbieders wordt hier verstaan: aanbieders van langdurige zorg (Wlz), aanbieders van zorg of diensten volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw) en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet).

Wanneer u als indiener van de klacht niet instemt met een gecombineerde behandeling, beperkt de klachtenfunctionaris zich tot de zorg binnen Sprank.

13. Route naar behandeling van klachten

Welke route u volgt voor uw klacht is afhankelijk van de aard van de klacht en wetgeving. Hier volgt een overzicht van de klachtenroutes. De paragrafen 4.2 tot en met 4.7 geven een toelichting op het schema. De nummering in het schema verwijst naar de betreffende paragrafen van dit hoofdstuk.

14. Schematisch overzicht



15. Bespreken met medewerker of diens leidinggevende

Sprank werkt vanuit het principe klachten zoveel mogelijk op te lossen, daar waar ze ontstaan. Bespreekt u eerst uw onvrede met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Mogelijk kan dit uw onvrede al wegnemen, voordat deze uitmondt in een klacht. Er kunnen redenen zijn waarom het gesprek met de medewerker of leidinggevende niet mogelijk is. Het staat u te allen tijde vrij om deze stap over te slaan en direct de klachtenfunctionaris te benaderen.

16. Klachtenfunctionaris

Wat u van de klachtenfunctionaris mag verwachten is aan bod gekomen in hoofdstuk 2. Duidelijk werd dat de klachtenfunctionaris verschillende rollen kan vervullen bij uw klacht, zoals voorlichting, advies, bemiddeling en ondersteuning bij de regie over het proces.

17. Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en ondersteuning aan u of uw familielid bij het nemen van stappen die nodig zijn om voor uw eigen belang op te komen. Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is u bij te staan en mee te denken over de oplossingen.
Sprank werkt met vier cliëntvertrouwenspersonen Wzd voor ondersteuning bij kleine of grote situaties van onvrijwillige zorg en met een cliëntvertrouwenspersoon als het gaat over vragen over reguliere zorg, ondersteuning en dagbesteding (Wlz en Wmo).

De cliëntvertrouwenspersoon is gedurende het gehele proces voor u beschikbaar voor bijstand en advies. Hier volgt een overzicht van de taken van de cliëntvertrouwenspersoon:

- Helpen bij het helder krijgen van een probleem.
- Informatie en uitleg geven over de rechten.
- Vertellen wie verder kan helpen.
- Helpen om gesprekken te organiseren tussen cliënt, vertegenwoordiger en de zorgverlener over het probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails
- Een klachtenprocedure van een cliënt ondersteunen.

Alle cliëntvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en staan naast de cliënt en de verwant.
De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van Sprank.

18. Route cliënten/vertegenwoordigers Wlz zorg en begeleid wonen

De klachtenfunctionaris zal met u tot een redelijke oplossing komen voor uw klacht. Wanneer dat niet lukt, kunt u zich na zes weken (of bij verlenging na 10 weken) wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De cliënt zal overigens eerst de interne klachtenprocedure van Sprank moeten hebben doorlopen, voordat hij de klacht kan indienen bij de Geschillencommissie. Dient hij wel eerder een klacht in, dan zal de Geschillencommissie deze niet ontvankelijk verklaren en terugverwijzen naar Sprank om eerst daar de interne klachtenprocedure te doorlopen. In uitzonderlijke gevallen kan de cliënt wel rechtstreeks naar de Geschillencommissie gaan. Een geschil kan door een cliënt aan de Geschillencommissie worden voorgelegd als:

a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
b. de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;
c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

(Bron: reglement geschillencommissie gehandicaptenzorg)

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Sprank heeft zich bij de VGN en de Geschillencommissie aangesloten.
Raadpleeg voor meer informatie het Reglement en Procedure Geschillencommissie Gehandicaptenzorg via
https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg

19. Route cliënten/vertegenwoordigers Wmo zorg

U kunt met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van Sprank. Wanneer u er samen niet uitkomst, kunt u uw klacht indienen bij de betrokken gemeente. De vertrouwenspersoon van de gemeente kan u ondersteunen met informatie, bemiddeling of advies.
Wanneer u met een van bovengenoemde functionarissen niet tot een redelijke oplossing komt, kunt u de klacht in te dienen bij De Geschillencommissie. Het is overigens ook mogelijk uw klacht direct in te dienen bij De Geschillencommissie. Informatie over de procedure van deze commissie treft u aan op de website: https://www.degeschillencommissie.nl
De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht. Stichting Sprank vergoedt de onkosten van de klacht, ongeacht of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. In voorkomende situaties verzoekt de klachtenfunctionaris de Geschillencommissie om de factuur rechtstreeks naar Stichting Sprank te sturen.

20. Route cliënten/vertegenwoordigers Onvrijwillige zorg

Wanneer u een klacht heeft die betrekking heeft op onvrijwillige zorg[1] dan kunt u uw probleem of vraag bespreken met de klachtenfunctionaris en/of de Cvp-Wzd. De klachtenfunctionaris of de Cvp-Wzd zal u bijstaan in het zoeken naar een oplossing.
Of
U kunt uw klacht rechtstreeks indienen bij Klachtencommissie Onvrijwillige zorg (KCOZ) (bindende uitspraak) Gedurende het proces kunt u zich laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze persoon heeft specifieke kennis over de rechten en plichten van cliënten bij onvrijwillige zorg. De contactgegevens staan op de website van Sprank

Alle informatie over de werkwijze van de KCOZ is opgenomen in bijlage 1 van dit reglement.

21. Overige bepalingen

22. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
Dit geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

23. Onvoorziene situaties

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

24. Vaststelling van de klachtenregeling

[1] Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Bijlage I De KCOZ toegelicht

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders over onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd). Een cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd) een klacht indienen bij de commissie. Zowel klager als degene tegen wiens beslissing de klacht is gericht, kunnen zich tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon van hun keuze. Voor klager kan dat bijvoorbeeld een cliëntenvertrouwenspersoon zijn.
De KCOZ behandelt alleen klachten over zorgaanbieders die zijn geregistreerd bij de KCOZ, én in hun klachtenregeling hebben opgenomen dat Wzd-klachten door de KCOZ worden behandeld. De zorgaanbieder moet actief zijn in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg of thuiszorg.

Soort klachten

De KCOZ behandelt klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd). Het gaat om klachten over:

- een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- 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 verlof of ontslag;
- een beslissing van een Wzd-functionaris.

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

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

De KCOZ gaat ervan uit dat er voor het indienen van de klacht goed gekeken wordt of sprake is van:

1. een cliënt en een zorgaanbieder op wie de Wzd van toepassing is en
2. een klachtonderwerp dat in artikel 55 Wzd genoemd is.

Indien hierover twijfel of discussie bestaat, is het aan te raden hierover advies in te winnen voordat de klacht wordt ingediend.

Heeft uw klacht geen betrekking op onvrijwillige zorg in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd), maar op zorg of dienstverlening die valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)? Dan kunt u mogelijk terecht bij één van onze Wkkgz-commissies, zoals de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg of de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Advies en bijstand tijdens een klachtenprocedure

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze is onafhankelijk van de zorgaanbieder en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn werkzaam bij Zorgstem, Adviespunt Zorgbelang, het LSR en Quasir. Meer informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kunt u o.a. vinden via Stemgever.

Kosten

Voor cliënten zijn er aan het indienen van een klacht geen kosten verbonden. Aan de registratie en de behandeling van een klacht zijn wel kosten verbonden voor de zorgaanbieder. Voor meer informatie daarover verwijzen wij u graag naar de registratiepagina.

Meer informatie

- Lees meer over de procedure in de brochure: 'Hoe werkt de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)'?
- Bezoek voor de verdere procedure, en details met betrekking tot termijn, werkwijze en afhandeling, de website KCOZ - Klachtencommissie onvrijwillige zorg
- Reglement van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
- Aangesloten brancheorganisatie:
  Actiz en Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)