

Klachtenbehandeling cliënten Salios



Versie 2026

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Wilt u een compliment geven?	3
2. Heeft u een klacht?.....	3
3. Wat is een klacht en wie kan deze indienen?.....	4
4. Bij wie kunt u een klacht indienen?.....	4
4.1 Melden van de klacht daar waar deze ontstaan is	5
4.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris	5
4.3 Melden van een klacht bij de Raad van Bestuur	6
4.4 Wanneer krijgt u antwoord op uw klacht?.....	7
4.5 Komt u er niet uit met ons? Geschillencommissie Zorg	7
5. Klachten bij toepassen vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg	9
5.1 Stap 1 De klacht intern bespreken.....	10
5.2 Stap 2 De klacht melden bij de Raad van Bestuur.....	11
5.3 Stap 3 Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg ...	12

Inleiding

Bij Salios draait alles om zorg op maat voor onze cliënten waarbij de individuele wensen en behoeften van de cliënt centraal staan. We doen daarbij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn zodat cliënten, familie en vertegenwoordigers tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening. Als u tevreden bent horen wij dat graag. Maar ook als iets niet naar wens gaat willen wij dit graag weten: zo kunnen we samen naar een oplossing zoeken en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verder verbeteren.

In deze folder leest u wat u kunt doen als u een compliment wilt geven maar ook als u een klacht wilt melden.

1. Wilt u een compliment geven?

Bent u tevreden over onze zorg- en/of dienstverlening en wilt u een compliment geven aan één van onze medewerkers of teams? Dat waarderen we! U kunt uw compliment sturen naar info@salios.nl.

Als u hierbij aangeeft voor welke medewerker of team uw compliment bedoeld is, kunnen wij ervoor zorgen dat uw compliment bij de juiste persoon of afdeling terecht komt.

2. Heeft u een klacht?

Het kan voorkomen dat u over sommige dingen minder tevreden bent. Wij vinden het bij Salios van belang naar opmerkingen en klachten van cliënten te luisteren en samen te komen tot een goede oplossing. Door het uiten van uw klacht kunnen we samen naar een oplossing zoeken en geeft u ons tevens de mogelijkheid tot het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

3. Wat is een klacht en wie kan deze indienen?

Een klacht is elke uiting van onvrede over de zorg- en dienstverlening van Salios.

Klachten kunnen gericht zijn tegen individuele medewerkers, een afdeling of dienst, dan wel tegen de zorgorganisatie zelf. Komt u er samen met ons in een gesprek niet uit?

Dan kunt u een klacht indienen. Cliënten kunnen zelf een klacht indienen maar hun partner, een naast familielid of een wettelijk vertegenwoordiger kan dat ook doen.

Dit kan op verschillende manieren. Zie hiervoor hoofdstuk 4 **met uitzondering van** klachten gaan over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) en het toepassen van vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg. Hiervoor gelden aparte (wettelijke) afspraken. Meer informatie daarover vindt u in deze folder onder hoofdstuk 5.

4. Bij wie kunt u een klacht indienen?

Het is belangrijk dat u uw klacht kunt bespreken en dat er serieus naar u geluisterd wordt. Het staat u vrij bij wie u uw klacht indient: bij de medewerker of de zorgcontactpersoon of leidinggevende van de afdeling of direct bij de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur. Wij vinden het prettig als u de klacht wel eerst bespreekt waar de klacht is ontstaan.

4.1 Melden van de klacht daar waar deze ontstaan is

Bespreek uw klacht bij voorkeur eerst daar waar deze is ontstaan, met de direct betrokken medewerker, de zorgcontactpersoon of de leidinggevende van de afdeling. Door over uw klacht te praten kunnen zij samen met u naar mogelijke oplossingen zoeken en kan de klacht wellicht naar tevredenheid worden opgelost.

4.2 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Is uw klacht na het gesprek op de afdeling toch niet (geheel) naar tevredenheid opgelost? Of vindt u het moeilijk om uw klacht ter plaatse aan de orde te stellen of wilt u dat de klacht direct door een onafhankelijke en onpartijdig persoon wordt beoordeeld? Dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Salios heeft voor het behandelen van klachten twee externe klachtenfunctionarissen beschikbaar die in dienst zijn van Quasir. De klachtenfunctionarissen zijn onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris maakt samen met u uw klacht bespreekbaar, bemiddelt en onderzoekt de mogelijkheden om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris u adviseren over eventuele te nemen vervolgstappen. Gesprekken met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk. Er worden alleen zaken gedeeld met derden als u daar toestemming voor geeft.

Let op: klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) en het toepassen van vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg worden niet door de externe klachtenfunctionarissen in behandeling genomen. Zie hiervoor hoofdstuk 5.

Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?

U kunt uw klachtenbrief via de mail **klachten@salios.nl** versturen naar onze externe klachtenfunctionarissen. Vermeld in de brief duidelijk uw naam, hoe u te bereiken bent en om welke locatie/afdeling uw klacht betrekking heeft.

Wilt u liever telefonisch contact?

De klachtenfunctionaris is van **maandag t/m donderdag** van **09.00 tot 15.00 uur** bereikbaar op **06 24 95 22 79**.

4.3 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/locatie zelf of met de klachtenfunctionaris is besproken, is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog eerst op de afdeling/locatie zelf of 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 dan 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.

U kunt uw klacht schriftelijk naar de Raad van Bestuur per e-mail of per post versturen. Vermeld in de brief duidelijk uw naam, hoe u te

bereiken bent en om welke locatie/afdeling uw klacht betrekking heeft.

Per E-mail:

bestuur@salios.nl

Per post:

Salios, T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 1494
3300 BL Dordrecht

4.4 Wanneer krijgt u antwoord op uw klacht?

Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris of de bestuurder binnen vijf 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. U krijgt hierover dan bericht.

4.5 Komt u er niet uit met ons? Geschillencommissie Zorg

Als u met uw klacht er niet uitkomt met ons heeft u daarna altijd de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg waar Salios bij aangesloten is. 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.

Nota bene:

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

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. Gemiddeld behandelt de Geschillencommissie Zorg de klacht in ongeveer 4 tot 6 maanden.

Meer informatie is te vinden op de website van de Geschillencommissie Zorg www.degeschillencommissiezorg.nl

De Geschillencommissie Zorg ontvangt bij voorkeur uw klacht **digitaal** via hun website: '<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>'. U moet daarvoor een mobiele telefoon hebben.

Heeft u geen mobiele telefoon, dan kunt u het klachtenformulier op de website van de Geschillencommissie downloaden¹ en het formulier daarna opsturen naar:

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Hoe lang duurt het voordat een klacht is afgerond bij De Geschillencommissie Zorg?

Als een beslissing van De Geschillencommissie Zorg nodig is, doet deze commissie er alles aan om die zo snel mogelijk te kunnen bieden. Gemiddeld behandelt de Geschillencommissie Zorg de klacht in ongeveer 4 tot 6 maanden.

¹ Lukt dit niet, vraag dan een formulier aan bij de medewerkers van de Geschillencommissie Zorg via 070-3105380.

Wat als u niet eens bent met de beslissing van de Geschillencommissie Zorg?

Als u het niet eens bent met de inhoudelijke beoordeling van de Geschillencommissie Zorg op uw klacht, kunnen wij helaas niets voor u doen. U kunt niet in beroep gaan tegen een uitspraak van de Geschillencommissie. Herziening is ook niet mogelijk; ook niet in het geval van nieuwe feiten of argumenten. Alleen als er in uw ogen procedurele fouten zijn gemaakt, kunt u de uitspraak voorleggen aan de burgerlijke rechter door dagvaarding van de andere partij. De rechter kan een uitspraak van de Geschillencommissie dan ongedaan maken, als hij vindt dat de uitspraak niet aanvaardbaar is.

Bijvoorbeeld wanneer de Commissie de redenen voor de uitspraak niet goed genoeg heeft toegelicht (motivatie). Of als de procedure niet goed is uitgevoerd, bijvoorbeeld wanneer niet alle partijen hun verhaal hebben kunnen doen tijdens de zitting.

Als de rechter de uitspraak ongedaan maakt, geldt de uitspraak van de Geschillencommissie Zorg niet meer. De partijen hoeven zich dan niet aan de uitspraak te houden.

5. Klachten bij toepassen vrijheidsbeperking/onvrijwillige zorg

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

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 (wettelijke) afspraken. Hieronder treft u daar nadere uitleg over aan.

Ondersteuning door de Onafhankelijke Cliëntvertrouwenspersoon (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 van het cliëntenvertrouwenswerk Wzd 'Stemgever'.

Hoe kunt u de CVP Wzd bereiken?

Meer informatie over het werk van de CVP is te vinden op de website www.stemgever.nl; algemeen telefoonnummer Stemgever 088- 92 94 099.

Meer informatie en gegevens over uw contactpersoon vindt u in de flyer achter de klachtenbehandeling.

5.1 Stap 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 hieronder bij stap 2).

5.2 Stap 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 eerst 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.

U kunt uw klacht schriftelijk naar de Raad van Bestuur per e-mail of per post versturen.

Vermeld in de brief duidelijk uw naam, hoe u te bereiken bent en om welke locatie/afdeling uw klacht betrekking heeft.

Per E-mail: bestuur@salios.nl

Per post: Salios, T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 1494
3300 BL Dordrecht

De Raad van Bestuur kan ook besluiten de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie Wzd: de **Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg** (zie onder stap 3).

5.3 Stap 3 Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg

Voor het melden van een klacht die voortkomt uit de Wzd geldt dat u, naast onze interne klachtenprocedure, ook gebruik kunt maken van de landelijke **Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)** waar Salios bij aangesloten is.

Welke klachten kunnen naar de KCOZ?

De KCOZ behandelt **uitsluitend** klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wzd wordt verleend en moet betrekking hebben op de volgende beslissingen en/of verplichtingen²:

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 ontslag³;
- Van een Wzd-functionaris.

² Artikel 55 van de Wzd

³ Respectievelijk artikel 47 en 48 van de Wzd

Nakoming van verplichtingen:

- Om een dossier bij de 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. Voor cliënten zijn er aan het indienen van een klacht geen kosten verbonden.

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wzd kan de cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden bijstaan bij het doorlopen van de klachtenprocedure (zie eerder in de tekst). De externe klachtenfunctionaris kan dit niet.

Ook de bestuurder van Salios kan besluiten de klacht aan de KCOZ voor te leggen.

Na ontvangst van de klacht beoordeelt de KCOZ of deze klacht onder de bevoegdheid van de commissie valt. Als de klacht voldoet aan de gestelde voorwaarden neemt de KCOZ de klacht in behandeling (gemiddeld behandelt de Geschillencommissie Zorg de klacht in ongeveer 4 tot 6 maanden) en de KCOZ stelt het bestuur van Salios hiervan op de hoogte.

De bestuurder zorgt daarna dat de Wzd functionaris van Salios, de CVP en de externe klachtenfunctionaris op de hoogte worden gebracht dat de melding is gedaan.

Meer informatie over de Wzd vindt u op de website www.dwangindezorg.nl/wzd van het Ministerie van VWS.

Voor de werkwijze van de KCOZ: zie '[Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#)' en de brochure: '[Hoe werkt de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg \(KCOZ\)?](#)'

Hoe lang duurt het voordat een klacht is afgerond bij de KCOZ?

De KCOZ beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover et een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Als u het niet eens ben met de beslissing van de KCOZ

Tegen een beslissing van de KCOZ staat de weg naar de rechter open.

Zowel de cliënt als Salios kunnen het geschil aan de rechtbank voorleggen. Tegen een uitspraak van de rechtbank kan, onder de voorwaarden die de wet stelt, beroep in cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad.