



# CKZ Klachtenreglement

Versie 13

Datum: 6 februari 2026

De directeur, namens het bestuur en de algemene ledenvergadering van de Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg in Zeeland, gevestigd te Goes, mede met inachtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het CKZ Kwaliteitshandboek, besluit het volgende reglement vast te stellen:

## Artikel 1. Begripsbepaling

- 1.1 De coöperatie: Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg in Zeeland (CKZ).
- 1.2 Zorgaanbieder: lid van de CKZ die zorg en of ondersteuning verleent.
- 1.3 De cliënt: de persoon (en zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger) die zorg en of ondersteuning ontvangt van een lid (organisatie) van de coöperatie.
- 1.4 De wettelijke vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger van de cliënt op grond van de wetgeving.
- 1.5 De medewerker: iemand die werkzaam is bij een lid van de coöperatie (zorgaanbieder).
- 1.6 De cliëntvertrouwenspersoon Wmo en Wlz: de externe onafhankelijke persoon van [Zorgbelang Inclusief](#) die in de functie van vertrouwenspersoon advies en ondersteuning geeft aan cliënten of wettelijke vertegenwoordigers die het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag.
- 1.7 De cliëntvertrouwenspersoon Jeugdhulp: de externe onafhankelijke organisatie Jeugdstem voor cliënten in Zeeland en Noord-Brabant.
- 1.8 De klachtenfunctionaris: de externe onafhankelijke persoon van [Zorgbelang Inclusief](#) die conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) belast is met de behandeling van klachten over een zorgaanbieder.
- 1.9 Onafhankelijk klachtencommissie: De Klachtencommissie Zeeland die conform de Jeugdwet is belast met de behandeling van klachten over Jeugdhulp bij een zorgaanbieder.

1.10 Ongewenst gedrag: Seksuele intimidatie, (verbale) agressie/geweld, discriminatie, vandalisme, en diefstal door een medewerker van een lid van de coöperatie of het lid zelf, cliënt of wettelijke vertegenwoordiger onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de zorg-/dienstverlening.

1.11 De klacht: In dit reglement wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van een lid van de coöperatie of het lid zelf.

1.11 Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

## Artikel 2. Kennisgeving

2.1 Elk CKZ lid kan ten tijde van het lidmaatschap gebruik maken van de onafhankelijk klachtenfunctionaris, -commissie en geschilleninstantie van CKZ. De verschillende CKZ hand-outs met als onderwerp: *Klachten, Vertrouwenspersonen etc.* geven hierover de meest actuele informatie weer.

2.2 Alle CKZ leden zijn verplicht al hun medewerkers en cliënten te informeren over de geldende klachtenprocedure en de verschillende vertrouwensfuncties binnen CKZ. De actuele CKZ hand-outs aangaande deze onderwerpen wordt door de CKZ leden aan betrokkenen verstrekt. Voor cliënten is dat tijdens de bespreking van de zorgleveringsovereenkomst. Tevens kan men betrokkenen informeren over de wijze waarop dit klachtenreglement kan worden ingezien.

## Artikel 3. Doel van de klachtenregeling.

Cliënten een laagdrempelige mogelijkheid bieden om een klacht kenbaar te maken en een zorgvuldige afhandeling van klachten te bewerkstelligen zodat cliënten weten dat klachten serieus worden genomen zo snel mogelijk worden hersteld en maatregelen worden genomen om soortgelijke klachten te voorkomen in de toekomst.

## Artikel 4. Vertrouwenspersonen Jeugdhulp

4.1 De vertrouwenspersonen Jeugdhulp van de organisatie Jeugdstem is er voor cliënten in Zeeland en Noord-Brabant. U kunt deze bereiken via het landelijke nummer van Jeugdstem: 088 – 555 1000. Ook kunt u een contactformulier invullen op de website: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl). Via deze website kun je ook online *chatten* met een medewerker.

4.2 Vertrouwenspersonen geven de cliënt informatie als er vragen zijn over rechten en plichten. Zij weten alles over de wetten en regels binnen de zorg voor jeugd.

4.3 De vertrouwenspersoon helpt bij het bespreekbaar maken van onvrede met de hulpverlener, of ondersteunt bij het indienen van een klacht.

4.4 De vertrouwenspersoon behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.

4.5 De vertrouwenspersoon handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.

Artikel 5. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor mensen die binnen CKZ-ondersteuning of zorg ontvangen vanuit de Wmo of Wlz.

5.1 De vertrouwenspersoon wordt door CKZ-directie bekend gemaakt bij de CKZ leden. De leden maken dit op hun beurt bekend bij hun cliënten. De onafhankelijke [vertrouwenspersoon van Zorgbelang Inclusief geeft desgewenst advies en](#) ondersteuning aan volwassen cliënten met een klacht over ongewenst gedrag.

5.2 De vertrouwenspersoon ondersteunt cliënt of wettelijke vertegenwoordiger cliënt op diens verzoek bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie.

5.3 De vertrouwenspersoon behandelt alle informatie van de cliënt strikt vertrouwelijk en heeft bij de uitoefening van de functie de plicht tot geheimhouding van wat hij/zij in kennis neemt.

5.4 De vertrouwenspersoon handelt niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger.

5.5 De vertrouwenspersoon verwijst cliënt indien nodig door naar de politie en/of andere hulpverlenende instantie.

Artikel 6. De onafhankelijke klachtenfunctionaris

6.1 Wanneer een CKZ lid een overeenkomst heeft afgesloten met een door overheid erkende geschilleninstantie (zie art. 11) en daarbij ook hun onafhankelijke klachtenfunctionaris gebruikt, dan geldt de klachtenprocedure van deze geschilleninstantie. [Wanneer dat niet het geval is gelden de instructies zoals beschreven in de verschillende CKZ hand-outs over klachten en vertrouwenspersonen.](#)

6.2 De persoon die optreedt als klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

6.3 De klachtenfunctionaris richt zich met zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

6.4 De klachtenfunctionaris handelt conform het gestelde in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## Artikel 7. Geheimhoudingsplicht

7.1 De onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtencommissieleden en anderen die bij werkzaamheden de beschikking krijgen over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden of hij/zij daartoe uitdrukkelijk verzocht wordt, is verplicht tot geheimhouding daarvan en altijd te handelen conform de vigerende privacywetgeving.

7.2 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht ook na behandeling van de klacht.

## Artikel 8. Klachtbehandeling via de externe klachtenfunctionaris/-commissie richting CKZ lid (zorgaanbieder)

8.1 De klachtenfunctionaris/-commissie zal contact opnemen met de klager en de wijze van klachtafhandeling met klager bespreken. Hij/Zij ondersteunt de klager desgewenst met de klacht op papier te zetten richting zorgaanbieder.

8.2 Personen die op enigerlei wijze persoonlijk betrokken zijn bij de klacht nemen nooit deel aan de behandeling ervan.

8.3 De klager kan zijn klacht tijdens de procedure op schriftelijk verzoek aan de klachtencommissie/klachtenfunctionaris/ zorgaanbieder intrekken. Wanneer de klager daarmee instemt wordt de behandeling van de klacht meteen gestaakt.

8.4 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen 6 weken** na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

8.5 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste **vier weken** verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

8.6 Indien de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit kan de verantwoordelijke besluiten hiervan melding te maken bij de politie.

8.7 Een klacht welke te maken heeft met geweld in de zorgrelatie wordt meteen gemeld aan de betreffende instantie.

## Artikel 9. Registratie van de klacht bij het CKZ lid

Elke ontvangen klacht wordt door de betreffende zorgaanbieder geregistreerd in een klachtenregister en de volgende documentatie met betrekking tot de klacht wordt gearchiveerd in het persoonlijk dossier van personen die het aangaat.

- a. De op schrift gestelde klacht;
- b. Korte verslagen van gesprekken die hebben plaatsgevonden over de klacht met de zorgaanbieder;
- c. De maatregelen die zijn genomen;
- d. Meldingen van eventuele incidenten/strafbare feiten bij de Politie of andere instanties.

#### Artikel 10. Verslaglegging door de externe klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie

De externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie legt elke klacht die wordt behandeld, schriftelijk vast conform hun eigen klachtenreglement.

#### Artikel 11. Geschilleninstantie

11.1. De CKZ is aangesloten bij de Geschillencommissie. Hiervan kunnen alle WLZ-cliënten gebruik maken met uitzondering van zorg door CKZ-leden welke bekostigd wordt via PGB of de Zvw.

11.2 Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.

11.3 De zorgaanbieder brengt langs deze weg de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

11.4 De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

11.5 De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.

11.6 De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

#### Artikel 12. Geschillen voorleggen (alleen van toepassing op zorg die binnen CKZ wordt gefinancierd uit de Wlz)

12.1 Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de in artikel 11 verwezen geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. de mededeling, bedoeld in par. 8.4, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;

b. van hem 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.

12.2 Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in par. 8.4, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.

12.3 De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.

12.4 In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

12.5 De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

12.6 De behandeling door de Geschillencommissie is niet kosteloos en het advies/de uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

## Artikel 13 Bescherming klager

13.1 Het lid van de coöperatie draagt zorg dat de klager (melder) op geen enkele wijze benadeling ondervindt als gevolg van het indienen van een klacht.

## Artikel 14 Toezicht

Het bestuur van de coöperatie ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden uitvoert volgens dit reglement.

## Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de directie van de CKZ.

## Artikel 16 Inwerkingtreding

[Dit \(herziende\) reglement treedt in werking op d.d. 6 februari 2026 en vervangt het klachtenreglement v12 november 2024.](#)

-----