# Klachtenprocedure Wet Zorg en Dwang

**Wet Zorg en Dwang (WZD)**
Vanaf 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang in gang gegaan. Dit is een wet welke de rechten van cliënten vastlegt ten aanzien van het inzetten van onvrijwillige zorg. De ZorgZaak heeft hiervoor onderstaand geregeld.

**Onafhankelijke clientvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg**
Als u een clientvertrouwenspersoon wilt spreken over een klacht inzake Wet Zorg en Dwang, onvrijwillige zorg, dan kan dit. Deze clientvertrouwenspersoon heeft geen verbinding met de ZorgZaak en is door de overheid aangewezen om te werken als clientvertrouwenspersoon binnen uw regio.
De externe cliëntvertrouwenspersoon voor de ZorgVilla en Kloosterstaete is: Welmoed van der Goot, telefoon: 06-82457332, e-mail: welmoedvandergoot@stemgever.nl

De externe cliëntvertrouwenspersoon voor Huize de Eik is: Riet Elshof: telefoon 06-21712850, e-mail: rietelshof@stemgever.nl

**Klacht WZD**
In eerste instantie kunt u uw WZD klacht bespreken met de clientvertrouwenspersoon WZD, de betrokken zorgverlener, leidinggevende of medewerker van de ZorgZaak. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u ook een WZD klacht indienen. Hiervoor kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de ZorgZaak zelf. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken naar een informele oplossing van de WZD klacht.

Komen de ZorgZaak en u er samen niet uit, dan geldt een externe klachtenprocedure. U dient de WZD klacht in bij de ZorgZaak en wij zullen de klacht doorsturen naar een onafhankelijke WZD klachtencommissie. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij deze commissie worden ingediend, omdat hierdoor gewaarborgd is dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met hun klachten.

Uw WZD klacht over de ZorgZaak kunt u op twee manieren indienen:
- Per e-mail: u kunt uw WZD klacht e-mailen naar klachten@zorgzaak.nl
- Per post: u kunt uw WZD klacht schriftelijk indienen en versturen naar het volgende adres:
  de ZorgZaak t.a.v. Klachtenfunctionaris
  Het Haagje 129a
  7902 LE Hoogeveen

In de e-mail of brief vermeldt u de volgende gegevens zodat wij de WZD klacht kunnen doorsturen:

- uw naam en adresgegevens;
- dat het om een klacht inzake de Wet Zorg en Dwang gaat
- omschrijving van de WZD klacht, met namen, data en gebeurtenissen die van belang zijn;
- geleden schade of ondervonden nadelen.

De ZorgZaak is een geregistreerd ambulante zorgaanbieder voor onvrijwillige zorg.

Wij hopen dat bovenstaande procedure niet van toepassing is, maar zullen wanneer dat toch het geval is, zorgvuldig met uw WZD klacht omgaan.