





Bijlage 1

Contactgegevens

Een (formele) klacht kan toegestuurd worden aan: klachtenfunctionaris@norschoten.nl

De klachtenregeling van Norschoten is te downloaden of te raadplegen op de website van Norschoten www.norschoten.nl

Geschillencommissie is bereikbaar via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>

Bijlage 2

Wanneer is de klachtenregeling Wzd van toepassing en verloopt het niet via de normale klachtenprocedure?

De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, niet door de raad van bestuur worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. Norschoten maakt gebruik van de KCOZ die door onder andere ActiZ en LOC is ingesteld.

Over de **volgende beslissingen** kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht van een redelijke waardering van zijn belangen
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
- uitvoering van onvrijwillige zorg
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden
- een beslissing over verlof of ontslag
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de **nakoming van de volgende verplichtingen** kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

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