



**Klachtenregeling cliënten ZGR**  
Versie 2021

## Inhoud

1. Algemene bepalingen	pagina 3
2. Klachtenopvang	pagina 4
3. Klachtenbehandeling	pagina 6
4. Overige bepalingen	pagina 8
Bijlagen	pagina 11

## Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom extra belangrijk dat we daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen we het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwinnen.

Als medewerkers, mantelzorgers, het netwerk van de cliënt en vrijwilligers werken we samen. Voor iedereen in deze verbinding is tevredenheid over de zorg en dienstverlening van ZGR belangrijk. Door gelijkwaardig en naar tevredenheid met elkaar samen te werken, ontstaat welzijn en zorg die past bij de wensen van de cliënt.

Een klacht kan aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat. Bovendien kunnen we leren van klachten. Klachten en onze klachtenbehandeling geven belangrijke informatie voor kwaliteitsverbetering. Hoe we bij ZGR invulling geven aan klachtenbehandeling leest u in deze klachtenregeling.

Goede klachtenbehandeling wordt voorgeschreven door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Daarnaast liggen de Wmcz 2018 en de Wzd ten grondslag aan de manier waarop we bij ZGR invulling geven aan het onderwerp.

Dit document is gebaseerd op een modelregeling van ActiZ en LOC (versie december 2020). Het is aangepast aan de situatie en inrichting die voor ZGR geldt.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning (WMO) ontvangen. ZGR vindt het belangrijk dat de klachten van alle cliënten, dus ook cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen, op basis van deze regeling behandeld kunnen worden. De klachtenregeling is daarom voor alle cliënten van ZGR van toepassing.

## 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen en afkortingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |    |                      |   |  |
|----|----------------------|---|--|
| a. | zorgaanbieder        | : | ZGR;   |
| b. | klachtencoördinator  | : | medewerker van ZGR die belast is met coördinerend rol m.b.t. de klachtenregeling   |
| c. | cliënt               | : | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.  |
| d. | klacht               | : | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder (eventueel vrijwillig) werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencoördinator, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;   |
| e. | klager               | : | degene die een klacht indient;   |
| f. | aangeklaagde         | : | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;  |
| g. | cliëntenraad         | : | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;  |
| h. | klachtenfunctionaris | : | degene die binnen of namens de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;  |
| i. | zorg                 | : | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning en overige zorg- en dienstverlening, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt. |

### Afkortingen

KCOZ	Klachtencommissie onvrijwillige zorg
LSR	Landelijk steunpunt medezeggenschap
VVG	Landelijke geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wzd	Wet zorg en dwang

## **2. Klachtenopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

#### **Niveau 1. Intern bespreken**

Uitgangspunt is dat klachten eerst intern op de juiste plek gedresseerd worden. We sporen cliënten aan een klacht bespreekbaar te maken met de medewerker die het betreft zodat gezamenlijk naar een oplossing gezocht kan worden.

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met de medewerker over wie hij niet tevreden is of zijn of haar leidinggevende. Daarnaast hebben de lokale cliëntenraden en de cliëntvertrouwenspersonen Wzd een signalerende en zo nodig een mogelijk bemiddelende rol:

- Bij klachten niet met betrekking tot onvrijwillige zorg/Wzd: lokale cliëntenraad;
- Bij klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg/Wzd: regionale cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Cliënten moeten er op kunnen vertrouwen dat een klacht serieus genomen wordt. Goede communicatie over wat er met de klacht gebeurt is hiervoor van belang.

#### **Niveau 2. Klachtenbehandeling**

Is interne bemiddeling door de medewerker/leidinggevende of lokale cliëntenraad/cliëntvertrouwenspersoon niet voldoende, dan kan een klacht opgenomen worden met de klachtenfunctionaris. Bij ZGR is de functie van klachtenfunctionaris extern belegd (LSR). De klachtenfunctionaris heeft een voornamelijk bemiddelende rol tussen de indiener van de klacht en ZGR.

Klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg/Wzd kunnen volgens de wet zorg en dwang niet in behandeling worden genomen door ZGR. Als bemiddeling niet voldoende is, worden deze voorgelegd aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Deze commissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak over de klacht. De regionale cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de cliënt ondersteunen bij deze procedure.

#### **Werkwijze melding bij KCOZ**

Een Wzd-klacht kan worden ingediend namens de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Deze wordt ingediend bij de klachtencoördinator van ZGR. Rechtstreeks bij het KCOZ is niet mogelijk. ZGR stuurt de klacht naar KCOZ en het KCOZ neemt contact op met de indiener van de klacht en degene op wie de klacht betrekking heeft. ZGR en de indiener krijgen een code voor inzage in het klachtendossier via het portaal van de KCOZ.

#### **Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz**

De Wlz voorziet in gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning voor cliënten met een Wlz-indicatie. Deze functies zijn regionaal belegd. Cliënten met een Wlz-indicatie kunnen cliëntondersteuning inschakelen voor ondersteuning bij een klacht. Informatie hierover is te vinden op de website van ZGR.

Zie bijlage voor de klachtenopvang/behandeling bij ZGR in beeld.

### **Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem of haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem of haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. Daarnaast kan het team zo leren van de casuïstiek.
4. Als een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### **Artikel 4. De klachtencoördinator**

1. De klachtencoördinator heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij of zij bewaakt de uitvoering van de werkwijze zoals beschreven in dit klachtenreglement;
  - b. hij of zij informeert de interne organisatie over de werkwijze en verwijst bij klachten zo nodig door naar de juiste plek;
  - c. hij of zij verzorgt namens cliënten van ZGR de aanmelding van klachten Wzd/onvrijwillige zorg bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)
  - d. hij of zij is namens de organisatie contactpersoon voor de klachtenfunctionaris;
  - e. hij of zij draagt zorg voor beheer van cliëntgebonden klachtendossiers en het naleven van de bewaartermijnen (op onderdelen is dit belegd bij de klachtenfunctionaris/KCOZ);
  - f. hij of zij rapporteert periodiek over voorgekomen klachten;
  - g. hij of zij draagt zorg voor de vertaling van klachtenbehandeling in het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

#### **Artikel 5. De klachtenfunctionaris (bij ZGR is deze functie extern belegd)**

1. De externe klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij of zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij of zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij of zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn of haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn in een functiebeschrijving opgenomen.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem of haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn of haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn of haar werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan ZGR. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn of haar functie.
7. Indien hij of zij van mening is dat zijn of haar taak niet naar behoren kan worden vervuld of indien hij van mening is dat hij of zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij ZGR. ZGR onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door ZGR aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### **3. Klachtenbehandeling**

Bij ZGR wordt klachtenbehandeling uitgevoerd door een externe klachtenfunctionaris (LSR). Klachten over onvrijwillige zorg/Wzd worden behandeld door de KCOZ. Deze beschrijving verwijst naar 'ZGR'. In de praktijk gebeurt uitvoering van klachtenbehandeling door zowel ZGR, als de klachtenfunctionaris (LSR) en de KCOZ.

#### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij ZGR. Een indiener van een klacht kan zich ook rechtstreeks melden bij de klachtenfunctionaris. De contactgegevens hiervan zijn vermeld op de website van ZGR.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is ZGR bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt ZGR de klacht niet in behandeling. ZGR neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **Artikel 7. Bevoegdheid van ZGR**

1. ZGR beoordeelt of er bevoegdheid is om van een klacht kennis te nemen. Is dit niet het geval, dan deelt ZGR dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. ZGR is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt ZGR ter behandeling door aan de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Zie bijlage voor thema's die onder deze categorie kunnen vallen.
3. Indien ZGR een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt ZGR de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. ZGR verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door ZGR is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien ZGR een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

#### **Artikel 9. Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. ZGR neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt ZGR de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt ZGR het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 10. Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan ZGR te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 11. Beoordeling klacht door ZGR**

1. ZGR beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien ZGR voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. ZGR meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door ZGR.
2. Indien ZGR concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt ZGR dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. ZGR geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. ZGR verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is ZGR bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. ZGR zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. ZGR vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. ZGR vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 12. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt ZGR contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. ZGR spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Artikel 13. Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. ZGR is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg (VVG).

#### **Artikel 14      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1.      ZGR bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. ZGR is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2.      Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 15.      Geheimhouding**

Een ieder 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, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **4.      Overige bepalingen**

#### **Artikel 16.      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 17.      Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 18.      Openbaarmaking klachtenregeling**

ZGR brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

#### **Artikel 19.      Evaluatie**

1.      ZGR evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als ZGR dit wenselijk vindt.
2.      ZGR betreft bij iedere evaluatie ten minste de externe klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### **Artikel 20.      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist ZGR.

#### **Artikel 21.      Vaststelling en wijziging regeling**

1.      Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door ZGR.
2.      Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt ZGR ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### **Artikel 22.      Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2021.



## BIJLAGE 1. Klachtenopvang/behandeling bij ZGR in beeld

Is er een klacht van cliënt, familie, vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt?

### Niveau 1. Intern bespreken

#### Met medewerker die het betreft of diens leidinggevende

- lokale cliëntenraad signaleert en bemiddelt zo nodig en mogelijk
- Onvrijwillige zorg/Wzd: cliëntvertrouwenspersoon Wzd signaleert en bemiddelt zo nodig en mogelijk (LSR en Zorgbelang)

*Geen oplossing?*



### Niveau 2. Klachtenbehandeling

#### Klachtenfunctionaris LSR

- Cliënt meldt zich bij ZGR of (bij voorkeur) rechtstreeks bij LSR
- Bij Wlz: cliëntondersteuner Wlz kan ondersteunen (MEE/zorgbelang)

#### Onvrijwillige zorg/Wzd: Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg

- Klacht indienen gaat via klachtenfunctionaris ZGR
- Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (LSR/Zorgbelang) kan hierbij ondersteunen

## **BIJLAGE 2. Onderwerpen klachtenbehandeling KCOZ (onvrijwillige zorg/Wzd)**

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 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.