

## KLACHTENREGELING cliënten

---

### Inleiding

Ondanks het streven naar goede zorg, gaan er waar er gewerkt worden ook wel eens zaken mis. Bij onvrede of klachten vindt Careander het van belang dat mensen persoonlijk worden benaderd, zich gehoord voelen en dat klachten worden opgelost en in de toekomst worden voorkomen. Careander vindt het daarom belangrijk een laagdrempelige en effectieve klachtenopvang en afhandeling te hebben met als doel te werken aan een duurzame oplossing voor zowel cliënt als organisatie. Daarnaast moet de klachtenregeling een bijdrage leveren aan het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening binnen Careander. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de bepalingen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Wkkgz.

### Wat is een klacht?

Voor Careander is een klacht een uiting van onvrede of een kritische reactie, op welke manier dan ook, van een cliënt van Careander en/of familie en/of vertegenwoordiger van de cliënt. De uiting van de klacht moet gedragen worden door de cliënt en het moet aannemelijk zijn dat de cliënt de klacht ondersteunt op het moment dat anderen namens cliënt de klacht uiten. Uit de Wkkgz volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. Hier wordt ook het 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' onder verstaan. Een cliënt kan te allen tijde een klacht indienen, ook al is het enige tijd geleden dat het betreffende voorval plaatsvond. Een klacht kan nooit anoniem worden ingediend.

### Onze basishouding: een klacht is een verbetermogelijkheid

Een cliënt kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk aangeven bij iedere medewerker van Careander. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening, zorg en ondersteuning die Careander biedt aan cliënten. Een klacht kan dus gaan over materiële zaken binnen de invloedssfeer van Careander, maar ook over gedragingen van medewerkers of van personen die onder de verantwoordelijkheid van Careander werken, zoals uitzendkrachten of vrijwilligers. Van een klacht kan Careander leren om in het vervolg betere zorg te leveren of de dienstverlening te verbeteren. Iedere medewerker van Careander is verplicht om serieus in gesprek te gaan met een cliënt over een uiting van onvrede en de cliënt te wijzen op de klachtenregeling.

### Stappenplan bij een klacht

**Stap 1:** De cliënt kan als eerste zelf proberen om bij het hebben van een klacht, daarover het gesprek aan te gaan met degene op wie de klacht betrekking heeft of de klacht te bespreken met een begeleider of teammanager. (vb. bij klachten over medecliënten). De cliënt/klager kan ieder moment besluiten om direct naar stap 2 of 3 te gaan.

**Stap 2:** Een klacht wordt bij voorkeur opgelost bij stap 1 door cliënt/klager en degene op wie de klacht zich richt (aangeklaagde) gezamenlijk in een informeel gesprek. De cliënt zich op ieder moment laten bijstaan door de clientvertrouwenspersoon (cvp). De cliënt kan rechtstreeks contact opnemen met de cvp (via telefoon, e-mail, locatiebezoek, ect). Ook hier is het doel om de ontstane klacht en onvrede via een informeel gesprek in een vroeg stadium op te lossen en in dit geval met ondersteuning van de cvp. De cvp stimuleert de cliënt om zelf met de onvrede aan de slag te gaan en geeft eventueel advies hoe dit aan te pakken. De cvp kan eventueel samen met de cliënt het gesprek aan gaan met degene op wie de klacht zich richt of met de personen die daadwerkelijk iets aan de klacht of onvrede kunnen doen. De cvp staat naast de cliënt, is partijdig, is onafhankelijk (dwz. niet in dienst van Careander), heeft geheimhoudingsplicht en geeft informatie en advies over de klachtafhandeling. Ook alle handelingen bij stap 2 behoren tot de fase van informele klachtenopvang en informele klachtenbehandeling. De cliënt/klager kan ieder moment besluiten om direct naar stap 3 te gaan.

**Stap 3:** Wanneer in de informele fase van de stappen 1 en 2 geen voor de cliënt acceptabele en duurzame oplossing wordt bereikt kan de cliënt/klager een formele klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris of de externe klachtencommissie (dit geldt alleen voor WMO en jeugdwet cliënten, zie voor meer informatie Bijlage: Klachtenregeling klachtencommissie ECKG).

Careander maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris (dwz. niet in dienst van Careander) om de onafhankelijkheid te waarborgen. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Centraal Bureau Careander

T.a.v. Klachtafhandeling Dhr. Jan Willem van Noort  
Postbus 60  
3840 AB Harderwijk  
Telefoon: (0341) 467 820

[Klachten@careander.nl](mailto:Klachten@careander.nl)

De klachtenfunctionaris onderzoekt in het eerste contact met de cliënt/klager of de mogelijkheden zijn verkend en benut om te komen tot een informele duurzame oplossing. Met andere woorden: hebben stap 1 en 2 plaatsgevonden? Mocht dit het geval zijn en de klacht is desondanks niet opgelost, dan start de formele klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris neemt in dat geval contact op met de cvp en spreekt de overdracht van de klacht af. De cvp geeft een feitelijke overdracht van wat er is gebeurd tot dan toe rondom de klacht. De cvp kan de cliënt/klager helpen bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging bij binnenkomst van de klacht aan de cliënt en opent een klachtdossier.

Het is van belang dat een klacht zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld. De maximale termijn hiervoor, na indiening van de klacht, is 6 weken. Deze periode kan, na overleg met de cliënt, maximaal 4 weken worden verlengd door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat termijnen niet worden overschreden.

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de klachtenfunctionaris, die onpartijdig optreedt en is gericht op het bereiken van een duurzame oplossing voor zowel de cliënt als de organisatie. Dit kan onder meer door het bevragen van de betrokken personen door middel van hoor en wederhoor en het onderzoeken van de gehanteerde procedures. In het klachtdossier houdt de klachtenfunctionaris de gevolgde stappen, informatie met betrekking tot de klacht en gevolgde procedures en relevante correspondentie bij. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat de cliënt tijdens de klachtbehandeling op de hoogte wordt gehouden van de voortgang.

Careander zorgt dat de externe klachtenfunctionaris de bevoegdheid en informatie krijgt die nodig is voor een goede uitvoering van de klachtenbehandeling en het onderzoek.

De klachtenfunctionaris brengt na het onderzoek en de klachtbehandeling en binnen de geldende termijn (6 weken) een advies uit aan de bestuurder van Careander. In principe neemt de bestuurder het advies van de klachtenfunctionaris over. In bijzondere gevallen kan de bestuurder beargumenteerd afwijken van het advies.

In dat geval zal er altijd eerst inhoudelijk overleg zijn tussen de bestuurder en de klachtenfunctionaris. De cliënt/klager ontvangt van de bestuurder binnen 2 weken een brief met zijn bevindingen over de klacht. De bestuurder vermeldt daarin welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen. Als er besloten is om bepaalde maatregelen te treffen staat in de brief wanneer die zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt altijd gelijktijdig een kopie van deze brief.

**Stap 4:** Als het niet lukt om de klacht na advies van de klachtenfunctionaris en na ontvangst van de brief van de bestuurder van Careander weg te nemen kan de cliënt/klager zijn klacht – *dan een geschil* – voorleggen aan de erkende Geschillencommissie. Careander is aangesloten bij ‘De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg’. Deze geschillencommissie buigt zich over klachten die niet door advisering van de klachtenfunctionaris zijn opgelost. Ook de geschillencommissie zet in eerste instantie in op bemiddeling. Mocht dit niet lukken, dan doet de geschillencommissie na eigen onderzoek een juridisch bindende uitspraak. Meer informatie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### **Klachtafhandeling bij ketenzorg**

Als het gaat om een klacht waarbij meerdere zorgverleners in de zorgketen zijn betrokken, zal de klachtenfunctionaris ook de andere zorgverleners moeten betrekken in de behandeling van de klacht en zorgen voor een goede afstemming. Dat betekent dat de cliënt zijn verhaal maar één keer hoeft te doen en niet over dezelfde situatie bij meerdere organisaties een klacht hoeft in te dienen.

Er zal tevens een gezamenlijk reactie worden gegeven naar de cliënt namens alle betrokken zorgaanbieders over de maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Wanneer blijkt dat een klacht ten onrechte bij Careander is ingediend, zal Careander zorg dragen dat de klacht bij de verantwoordelijke organisatie wordt ingediend en dat de klacht zal worden overgenomen. De cliënt moet toestemming geven voor het overdragen van de klachtdossier en de persoonsgegevens.

## **Bescherming persoonsgegevens / verslaglegging**

Persoonlijke gegevens van cliënten worden beschermd. Er geldt een plicht tot bescherming van alle persoonsgegevens voor iedereen die betrokken is bij deze klachtenregeling. Alle betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt hiermee instemt.

Zowel de cvp als de klachtenfunctionaris houden een beknopt klachtdossier bij van iedere klacht. Jaarlijks brengen zij ieder afzonderlijk verslag uit aan de bestuurder en aan de Centrale Cliëntenraad van Careander, met inachtneming van de wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid. Over beide jaarverslagen vindt een gesprek plaats met de bestuurder en op verzoek met de CCR. Beide jaarverslagen worden opgenomen in het Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording van Careander.