

Vastgesteld:	06-09-2022
Evaluatiedatum:	06-09-2025

## Procedure Klachtenregeling Cliënten

Eigenaar:	Manager Zorg & Ondersteuning
Verantwoordelijke:	Stafmedewerker Kwaliteit
Auteur:	Stafmedewerker Kwaliteit

### Resultaat

Cliënten en verwanten die hen vertegenwoordigen, weten welke stappen ze kunnen zetten als ze een klacht hebben en bij wie ze hiervoor terecht kunnen.

### Voor wie geldt deze procedure

Voor alle cliënten en verwanten die hen ondersteunen.

### Procedurebeschrijving

Careander vindt het belangrijk dat een cliënt de onvrede of klacht kan uiten. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. We vinden het belangrijk dat cliënten gezien en gehoord worden en nemen graag elk signaal van onvrede serieus. Omdat we ons verantwoordelijk voelen, erkennen dat mensen fouten kunnen maken én omdat het uiten van onvrede en klachten ons kunnen helpen om, waar mogelijk, onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Een klacht kan op elk moment worden geuit en alsnog formeel worden ingediend, ook al is het enige tijd geleden. Medewerkers maken een ontevreden cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersonen (Cvp) en de klachtenfunctionaris. Het is natuurlijk fijn om niet met onvrede te blijven rondlopen. We horen het daarom graag zo snel mogelijk als er over onze zorgverlening onvrede of een klacht is ontstaan. Zo kunnen we samen proberen om, in een vroeg stadium en in gesprek met elkaar, te zoeken naar een oplossing die voor iedereen passend is. In dit document staat beschreven welke route cliënten kunnen volgen bij onvrede of een klacht. Op ieder moment kan ervoor gekozen worden om desgewenst stappen over te slaan.

## 1. Bespreken van de onvrede of klacht

### Bespreken met de betrokken medewerker of persoonlijk begeleider

Als er sprake is van onvrede of een klacht dan kan dit besproken worden met degene die ervoor verantwoordelijk of bij betrokken is. Bijvoorbeeld met een begeleider of persoonlijk begeleider, orthopedagoog, etc. De betrokken medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, als de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft. Van het gesprek en de eventuele afspraken die gemaakt zijn, wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt en toegevoegd aan het dossier van de cliënt, mits de cliënt het eens is met dit verslag en toevoeging aan het dossier. Het is fijn als het lukt om op deze manier een oplossing te vinden. Dat is vaak de kortste weg en geeft openheid om samen zo snel mogelijk tot een oplossing te kunnen komen. De medewerker bespreekt onvrede van de cliënt, na afloop van het gesprek en als de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft, ook in het team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

### Bespreken met de betrokken leidinggevende

Soms is het prettiger of logisch om met de leidinggevende in gesprek te gaan. Ook dan kan samen gezocht worden naar de oorzaken van de onvrede of klacht en een passende oplossing. Als een cliënt aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met betreffende medewerker te bespreken. De medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende bespreekt onvrede van de cliënt, na afloop van het gesprek en als de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft, ook in het team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

### Ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersonen

Het kan lastig zijn om over onvrede of een klacht te praten. Dan kan de cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) hierbij helpen. De Cvp is er voor cliënten die onvrede of een klacht bespreekbaar willen maken en daar ondersteuning bij nodig hebben. Het doel blijft om te proberen de onvrede of klacht te bespreken en, in verbinding met elkaar, in een vroeg stadium op te lossen. De cliënt kan altijd zelf rechtstreeks contact opnemen met de Cvp of de (persoonlijk) begeleider daarbij om hulp vragen.

De Cvp staat altijd aan de kant van de cliënt en zal zonder oordeel luisteren. De Cvp kan helpen bij het stellen van vragen, het verduidelijken van zaken en/of meedenken over hoe en met wie de cliënt het bespreekbaar kan maken. De Cvp kan de cliënt ook ondersteunen tijdens een gesprek met de mensen die iets aan de klacht kunnen doen.

Als de vertegenwoordiger namens de cliënt contact opneemt met de Cvp zal die ook graag de cliënt zelf willen zien en spreken, als dat kan. Dat is belangrijk om een beeld te krijgen van de cliënt en de situatie. De vraag van de client is namelijk steeds het uitgangspunt.

Alles wat de cliënt vertelt is vertrouwelijk. Er wordt geen informatie gedeeld met anderen zonder toestemming. De enige uitzondering hierop is als de cliënt zichzelf of anderen in gevaar zou kunnen brengen. De Cvp laat de cliënt dan weten dat de informatie gedeeld gaat worden en waarom dat wordt gedaan.

Aan Careander zijn verschillende cliëntvertrouwenspersonen verbonden:

**1. Cliëntvertrouwenspersoon intern**

Careander heeft een interne Cvp voor haar cliënten. Deze is in dienst van Careander. Voor alle onvrede en klachten, gerelateerd aan de zorg- en dienstverlening van Careander, kunnen cliënten bij de interne Cvp terecht.

*“Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bij mij terecht als ze ergens onvrede over ervaren, vragen hebben of gewoon een luisterend oor willen hebben. Als blijkt dat de onvrede of klacht te maken heeft met onvrijwillige zorg dan wijs ik op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet Zorg en Dwang en de mogelijkheid om gebruik te maken van hun ondersteuning.”*

**2. Cliëntvertrouwenspersonen extern m.b.t. de Wet zorg en dwang <sup>1</sup>**

Vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn verschillende cliëntvertrouwenspersonen toegewezen aan Careander. De Cvp's worden geleverd door verschillende externe partijen. Zij hebben de locaties van Careander geografisch verdeeld. Voor vragen, onvrede of klachten die betrekking hebben op de zorg en dienstverlening van Careander die vallen onder de Wzd kunnen cliënten bij deze cliëntvertrouwenspersonen terecht.

*“Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bij ons terecht met vragen over onvrijwillige zorg. Wij kunnen ook helpen en ondersteunen bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht over onvrijwillige zorg. Van onvrijwillige zorg is sprake wanneer de cliënt of vertegenwoordiger zich tegen de aangeboden zorg verzet. Het gaat vrijwel altijd over iets wat de cliënt moet, maar niet wil, of iets wat cliënt wil maar niet mag. “*

De contactgegevens van de verschillende cliëntvertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van Careander, in de locaties door middel van flyers en op Intranet bij: Cliëntinformatie onder de tegel Cliëntvertrouwenspersoon.

**2. Klacht indienen**

Als praten over de onvrede of de klacht niet heeft geholpen om te komen tot een voor iedereen passende oplossing, dan kan de cliënt schriftelijk een klacht indienen.

Een cliëntvertrouwenspersoon kan hulp bieden bij het opschrijven van de klacht.

De klacht kan per brief of mail gestuurd worden aan:

Service Bureau Careander

Klachtafhandeling t.a.v. externe klachtenfunctionaris

Postbus 60, 3840 AB Harderwijk

of: [klachten@careander.nl](mailto:klachten@careander.nl)

**3. Klachtbehandeling**

Stap 1. Klachtenfunctionaris

Iedere klacht komt in eerste instantie terecht bij de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.

Nadat de klacht is ontvangen, stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan degene die de klacht heeft ingediend.

De klachtenfunctionaris beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht én door wie de klacht moet worden behandeld. Hij laat de cliënt weten wie de klacht gaat behandelen en verzorgd -indien nodig- het doorsturen van de klacht naar één van de externe klachtencommissies, in samenwerking met het bestuurssecretariaat van Careander. (Zie: Stap 2. Wie behandelt de klacht?)

### Stap 2. Wie behandelt de klacht?

Afhankelijk van het soort klacht, stelt de externe klachtenfunctionaris vast via welke route de klacht in behandeling moet worden genomen: door één van de externe klachtencommissies of door hemzelf als klachtenfunctionaris.

- Komt de klacht van een cliënt die zorg ontvangt van Kind & Jeugd, dan zal de klacht worden behandeld door Quasir.<sup>2</sup> De Jeugdwet schrijft namelijk voor dat deze klachten door een onafhankelijke klachten*commissie* moeten worden behandeld;
- Gaat de klacht over onvrijwillige zorg (Wzd), dan wordt deze behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ <sup>3</sup>). Careander is daarbij aangesloten;
- Alle andere klachten <sup>4</sup> worden behandeld door de externe klachtenfunctionaris.
- Als de klachtenfunctionaris constateert dat het gaat om een klacht waarbij nog één of meerdere zorgverleningsorganisaties betrokken zijn (ketenzorg), zal hij beoordelen of deze in hoofdzaak bij Careander ligt. Als dat zo is betreft hij deze andere zorgverleningsorganisatie(s) in de behandeling van de klacht. De cliënt hoeft zijn/haar verhaal dan maar één keer te doen en het is dan niet nodig om bij de andere betrokken organisatie(s) afzonderlijk de klacht in te dienen. Als blijkt dat een klacht ten onrechte bij Careander is ingediend, zal de klachtenfunctionaris ervoor zorgen dat de klacht bij de verantwoordelijke organisatie wordt ingediend en overgenomen. Dit kan alleen als de cliënt toestemming geeft voor het overdragen van het klachtdossier en de persoonsgegevens.

### Stap 3. Verloop van de afhandeling

- Klachtbehandeling door Quasir

Per klacht wordt een commissie samengesteld die de klacht in behandeling neemt en onderzoekt. Een klachtencommissie bestaat uit:

- Een voorzitter met ruime ervaring op het gebied van klachtenafhandeling en wetskennis in zorg en welzijn;
- Een ambtelijk secretaris die de klachtopvang, administratie en rapportage verzorgt;
- Leden met expertise over de inhoud van de klacht.

Na ontvangst van de klacht en bevestiging daarvan aan de cliënt stelt de klachtencommissie degene op wie de klacht betrekking heeft (de verweerder/Careander) in de gelegenheid om een verweer schriftelijk in te dienen. De klager wordt daarna in de gelegenheid gesteld om op dit verweer schriftelijk te reageren. De klachtencommissie stelt ook beide partijen in de gelegenheid om mondeling gehoord te worden. Dat gebeurt, in principe, in elkaars aanwezigheid.

De klachtencommissie komt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak. Mocht dat niet haalbaar zijn dan brengt de commissie de klager en verweerder hiervan, met reden, op de hoogte. Ook geeft de commissie aan op welke termijn zij wel tot een oordeel zal komen.

De klachtencommissie doet uitspraak en geeft aanbevelingen, die gelden als een zwaarwegend advies voor de organisatie. De uitspraak is juridisch niet bindend voor Careander.

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie krijgt de cliënt (klager) een brief van de bestuurder. Daarin staat welke beslissingen zijn genomen op basis van het zwaarwegende advies van de klachtencommissie. Als besloten is dat bepaalde aanbevelingen niet zullen worden overgenomen, dan wordt dit met reden uitgelegd in de brief. De klachtencommissie krijgt ook een kopie van deze brief.

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie en het besluit van de bestuurder op basis van de uitspraak, is geen beroep mogelijk. De cliënt heeft wel de mogelijkheid om de klacht te laten beoordelen door de burgerlijk rechter.

- Klachtbehandeling door de KCOZ

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Hoorzittingen worden online in een beveiligde digitale omgeving georganiseerd. Wanneer een klager minder digitaal vaardig is wordt de zorgaanbieder of de cliëntvertrouwenspersoon verzocht hierin actief te faciliteren. De voorzitter kan besluiten een zitting op locatie te organiseren.

De KCOZ doet in principe binnen 2 weken na behandeling, uitspraak over de klacht. Als de klacht gaat over een beslissing of nakomen van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de client, doet de KCOZ binnen 4 weken uitspraak.

De uitspraak van de KCOZ is een bindend oordeel. Van dit oordeel kan niet worden afgeweken door de bestuurder. Als zij van mening zijn dat het pad van bemiddeling niet voldoende is bewandeld en de klager nog voor bemiddeling open staat, dan kan de KCOZ er ook voor kiezen om de klacht aan de organisatie terug te geven. Dan is het doel om alsnog te proberen om, met behulp van bemiddeling, te komen tot een passende oplossing.

- Klachtbehandeling door de externe klachtenfunctionaris

Na contact en met toestemming van de cliënt, zal de externe klachtenfunctionaris alle feiten en gebeurtenissen nagaan. Hij zal, waar dat mogelijk is, spreken met alle betrokkenen (hoor- en wederhoor) en weegt in de klachtbehandeling de belangen van de cliënt én de belangen van Careander. Uiteindelijk komt hij tot een afgewogen beoordeling van de klacht en een zwaarwegend advies aan de bestuurder.

De klachtenfunctionaris kan ook adviseren om nog niet benutte mogelijkheden voor informele afhandeling alsnog te proberen, als hij denkt dat dit nog kansen kan bieden. Hij kan bijvoorbeeld adviseren om één van de cliëntvertrouwenspersonen in te schakelen, als deze nog niet betrokken is geweest. Hij kan ook adviseren om mediatie in te zetten om alsnog te proberen een oplossing te vinden die voor iedereen passend is. Als deze mogelijkheden er niet zijn zal hij de klacht beoordelen.

Uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht, brengt de klachtenfunctionaris een zwaarwegend advies uit aan de bestuurder van Careander. In overleg met degene die de klacht heeft ingediend kan

dit verlengd worden met 4 weken. Als het gaat om een ketenzorg klacht geven de betrokken zorgaanbieders een gezamenlijke reactie. Dit verloopt via de klachtenfunctionaris. In principe neemt de bestuurder het advies over. In bijzondere gevallen kan de bestuurder, met argumenten, daarvan afwijken. Dan zal er altijd eerst een inhoudelijk gesprek zijn tussen de bestuurder en de klachtenfunctionaris.

De cliënt krijgt, nadat het advies door de bestuurder is ontvangen, binnen 2 weken een brief van de bestuurder. Daarin staat welke beslissingen zijn genomen op basis van het zwaarwegende advies over de klacht. Als besloten is om bepaalde maatregelen te treffen, staat in de brief wanneer die zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris krijgt een kopie van deze brief.

#### 4. Niet eens met het oordeel over de klacht

- Voor klachten die zijn behandeld door de externe klachtenfunctionaris (vallend onder de Wkkgz) geldt:

Als de cliënt het niet eens is met het besluit over de afhandeling van de klacht of de klacht is niet opgelost, dan wordt de klacht een geschil. Dan bestaat de mogelijkheid om dit voor te leggen aan de geschillencommissie. Ook de geschillencommissie probeert in eerste instantie het geschil op te lossen door bemiddeling. Mocht dat niet lukken dan doen zij, na eigen onderzoek, een juridisch bindende uitspraak.

*Uitzondering* hierop is een klacht die is ingediend door een cliënt die via de WMO zorg van Careander ontvangt. Juridisch gezien staat de weg naar de geschillencommissie voor hen niet open. Wel kan de klachtenfunctionaris de cliënt in een voorkomend geval begeleiden naar de gemeente van waaruit de cliënt de indicatiestelling heeft ontvangen. De cliënt kan dan bij de betreffende gemeente terecht met de klacht die niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Careander is aangesloten bij De geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Voor meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

- Voor klachten die zijn behandeld door de KCOZ of Quasir geldt:

Als de cliënt of Careander het niet eens is met de bindende uitspraak van de klachtencommissie van de KCOZ of de cliënt is het niet eens met het zwaarwegende advies van de klachtencommissie van Quasir en het besluit van de bestuurder op basis van dat zwaarwegende advies, dan is er de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de rechtbank. Daarna bestaat nog de mogelijkheid om in cassatie te gaan bij de Hoge Raad. Men kan hiervoor dus niet terecht bij de geschillencommissie.

#### Bescherming persoonsgegevens en verslaglegging

Alle hierboven genoemde partijen hebben geheimhoudingsplicht. Careander zorgt ervoor dat degene die de klacht in behandeling neemt de bevoegdheid en informatie krijgt die nodig is voor een goede uitvoering van de klachtbehandeling en onderzoek.

Het is verplicht dat alle persoonsgegevens van iedereen die betrokken is bij deze klachtenregeling beschermd worden. Alle betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt daarmee instemt.

De betrokken Cvp en/of de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie die de klacht in behandeling heeft, houden een beknopt klachtdossier bij.

Jaarlijks maken de verschillende Clientvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris, ieder afzonderlijk, een verslag voor de bestuurder. De bestuurder kan deze verslagen doorsturen aan de Centrale Cliëntenraad van Careander (CCR). Daarin staat geen vertrouwelijke informatie en de informatie is niet te herleiden naar de cliënt. Over deze verslagen vindt een gesprek plaats met de bestuurder. Deze verslagen helpen Careander ook om van te leren en haar zorgverlening te verbeteren.



## Bijlage 1

### Door wie kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

*Ad b.* Een vertegenwoordiger wordt gezien als: Een persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (curator of mentor, maar geen bewindvoerder), óf iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden óf een door de cliënt gemachtigde persoon.

*Ad d.* De mogelijkheid bestaat dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hen een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

### Gerelateerde documenten

- Klachtenregeling Kort & Krachtig
- Stroomschema Klachten Kort & Krachtig
- Stroomschema Klachten