

# Klachtenprocedure



# Procedure klachtenregeling

## Resultaat

Deelnemers en hun wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires weten welke stappen zij kunnen zetten als zij een klacht hebben en weten bij wie zij hiervoor terecht kunnen. Deelnemers, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zijn geïnformeerd over deze klachtenregeling.

## Voor wie geldt deze procedure

Voor alle deelnemers en hun wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires.

## Procedurebeschrijving

BijRUITER vindt het belangrijk dat onvrede en klachten geuit kunnen worden. Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn in gesprek te gaan over onvrede. Wij vinden het belangrijk dat elk signaal van onvrede serieus genomen wordt. Wij voelen ons verantwoordelijk, erkennen dat mensen fouten maken én het uiten van onvrede en klachten kan ons helpen om, waar mogelijk, onze werkwijze en zorg- en dienstverlening te verbeteren. Een klacht kan op elk moment geuit worden en alsnog formeel worden ingediend, ook al is het enige tijd geleden.

Het is niet prettig om lang met onvrede te blijven rondlopen. We horen het daarom graag zo snel mogelijk wanneer er onvrede of klachten zijn 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 er gevolg kan worden 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 van de klacht

Als er sprake is van onvrede of een klacht dan kan dit besproken worden met degene die ervoor verantwoordelijk of bij betrokken is. Bijvoorbeeld een begeleider, persoonlijk begeleider, stagebegeleider. De medewerker met wie de klacht besproken wordt, betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede wanneer de persoon die de klacht heeft ingediend heet geen bezwaar tegen heeft.

Soms kan het prettig of logisch zijn om in gesprek te gaan met de teamleider of bestuurder. Ook dan kan samen gezocht worden naar de oorzaken van onvrede of klacht en een passende oplossing. Als er bijvoorbeeld onvrede is over een collega of medewerker stelt de teamleider of bestuurder hem/haar in de gelegenheid om de onvrede met de betreffende collega of medewerker te bespreken. De collega of medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de persoon die de klacht heeft ingediend of de teamleider of bestuurder dit niet wenselijk vindt.

Van het gesprek en de eventuele afspraken die gemaakt zijn wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt en toegevoegd aan het dossier van de deelnemer, medewerker, vrijwilliger of stagiaire.

Het is fijn als het lukt om op deze manier een oplossing te vinden, dat is vaak de kortste weg en heeft openheid om samen zo snel mogelijk tot een oplossing te kunnen komen.

Om de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat deze onvrede opnieuw ontstaat kan het helpend zijn wanneer dit ook in het team besproken wordt. De medewerker met wie de klacht besproken is zal dit doen nadat hij/zij hier toestemming voor gekregen heeft van de persoon die de klacht heeft ingediend.

### Ondersteuning door een vertrouwenspersoon

Het kan lastig zijn om over onvrede of een klacht te praten, dan kan de vertrouwenspersoon hierbij helpen. De vertrouwenspersoon is er voor deelnemers, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die onvrede of een klacht bespreekbaar willen maken en daarbij ondersteuning 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 vertrouwenspersoon zal altijd aan de kant staan van de persoon die onvrede ervaart of een klacht wil indienen. De vertrouwenspersoon zal zonder oordeel luisteren en kan helpen bij het stellen van vragen, verduidelijken van zaken en/of meedenken over hoe het bespreekbaar gemaakt kan worden. Ook kan de vertrouwenspersoon ondersteunen tijdens een gesprek met de personen die iets met de onvrede of klacht kunnen doen.

Aller wat aan de vertrouwenspersoon verteld wordt is vertrouwelijk. Er wordt geen informatie gedeeld met anderen zonder toestemming. De enige uitzondering hierop is wanneer er iemand in gevaar zou kunnen komen. De vertrouwenspersoon zal dan laten weten dat informatie gedeeld wordt en waarom dit wordt gedaan.

Wanneer een (wettelijk) vertegenwoordiger namens een deelnemer contact opneemt met de vertrouwenspersoon zal deze ook graag de deelnemer willen zien en spreken indien dit mogelijk is. Dat is belangrijk om een beeld te krijgen van de deelnemer en de situatie.

De deelnemer, medewerker, vrijwilliger en/of stagiaire kan altijd rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon welke aan **BijRUITER** verbonden is, is:

Marleen Bos

Telefoonnummer: 06-10661995

E-Mail: [mail@urbo.nl](mailto:mail@urbo.nl)

Vertrouwenspersonen via **Careander**:

Omdat BijRUITER onderaannemer is van stichting Careander is, kunnen deelnemers ook terecht bij vertrouwenspersonen van Careander

*1. Clientvertrouwenspersoon (CVP) intern*

Deze vertrouwenspersoon is in dienst van Careander. Voor alle onvrede en klachten, gerelateerd aan de zorg- de dienstverlening van Careander, kunnen cliënten bij de interne CVP terecht.

*2. Clientvertrouwenspersoon extern m.b.t. Wet zorg en dwang*

Vanuit de Wet zorg en dwang (WZD) zijn verschillende clientvertrouwenspersonen toegewezen aan Careander. Deze CPV'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 clientvertrouwenspersonen terecht.

De contactgegevens van de verschillende clientvertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van Careander.

## **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 deelnemer, medewerker, vrijwilliger of stagiaire schriftelijk een klacht indienen.

Een vertrouwenspersoon kan hulp bieden bij het opschrijven van de klacht. Hiervoor zijn twee manieren.

Voor deelnemers in zorg van Stichting Careander:

Omdat BijRUITER onderaannemer is van Stichting Careander kan klacht per brief of per e-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)

De klachten worden in dit geval behandeld zoals omschreven in bijlage 1.

# Bijlage 1: Klachtenbehandeling voor deelnemers in zorg bij Stichting Careander

## 1. 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. De Jeugdwet schrijft namelijk voor dat deze klachten door een onafhankelijke klachtencommissie moeten worden behandeld;
- Gaat de klacht over onvrijwillige zorg (Wzd), dan wordt deze behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Careander is daarbij aangesloten;
- Alle andere klachten 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 klachtfunctionaris 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.



## 2. 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.