

## Kwaliteitsmanagementsysteem

Documentnaam: Klachtenbeleid (voorgenomen besluit)

Datum: 09-12-2016

Pagina 1 van 5

### Inhoudsopgave

1. Betreft .....	2
2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden .....	2
3. Verwijzingen en bijlagen.....	2
4. Uitgangspunten .....	3
5. Rollen en posities .....	4
6. Privacy .....	4
7. Belangrijke contact gegevens .....	5

## **1. Betreft**

Dit document beschrijft de uitgangspunten van het klachtenbeleid van Cavent.

## **2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De begeleider coach is verantwoordelijk om zorgvuldig met de bij hem/haar gemelde onvrede en klachten om te gaan. Hij/zij probeert naar eer en geweten een zo passend mogelijke oplossing te vinden met de cliënt en het netwerk. De begeleider coach rapporteert over de voortgang. Ook is de begeleider verantwoordelijk de cliënt voor te lichten over de afspraken die Cavent heeft op het gebied van klachten.

De teamleider is verantwoordelijk de gemelde klachten / onvrede te registreren en door te geven aan de kwaliteitsfunctionaris.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk binnen de, in de WKKGZ (wet kwaliteit klachten geschillen zorg), gestelde termijn een reactie te geven op de uiting van onvrede / klacht.

De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de klager en de stichting, levert cijfers aan voor de kwartaalrapportage en stelt een jaarverslag op welke zij aanlevert bij de kwaliteitsfunctionaris.

De verantwoordelijkheden van de klachtencommissie worden beschreven in RI-11 Regelement interne klachtencommissie.

## **3. Verwijzingen en bijlagen**

RI-11 Regelement interne klachtencommissie

## 4. Uitgangspunten

Hieronder staan de uitgangspunten van het klachtenbeleid binnen Cavent beschreven. Deze uitgangspunten zijn van toepassing op klachten van alle cliënten, hun vertegenwoordigers en hun nabestaanden. En op klachten van verwanten, voor zover het gaat om een gebeurtenis die henzelf in de relatie met Cavent is overkomen

- Wij vinden het belangrijk goede zorg en diensten te verlenen, zodat de cliënt kan doen waar hij of zij blij van wordt. Toch kan er sprake zijn van “onvrede” of “klachten”. Met “onvrede” bedoelen we dat er sprake is van een ontevreden gevoel, een toestand waarin meer wordt verlangd dan dat wat er is, een gevoel van onbehagen of onenigheid.
- Met “klachten” bedoelen we de formele uiting van onvrede, het te kennen geven van de ontevredenheid aan een klachtenfunctionaris, een begeleider, de vertrouwenspersoon van Cavent of de interne klachtencommissie.
- We nemen alle onvrede en klachten serieus. Het is belangrijk dat onvrede en klachten kunnen worden geuit. We luisteren goed naar de geuite onvrede en klachten. Dat betekent ook dat doorgevraagd wordt naar het probleem dat achter de onvrede of klacht kan zitten.
- Het team (de driehoek van cliënt, cliëntvertegenwoordiger en medewerker) speelt een belangrijke rol bij het bespreekbaar maken en het vinden van een oplossing bij geuite onvrede en klachten. Het bespreken van onvrede en klachten met de betrokken medewerker(s) of team is een logische eerste stap. Daar kan de onvrede of klacht ook snel worden opgelost. Goede communicatie en het geven van (regelmatige) terugkoppelingen zijn hierbij essentieel. De behandeling van onvrede of een klacht is altijd gericht op “het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing”.
- Wanneer de onvrede of klacht niet met het team kan worden opgelost, dan kan deze worden voorgelegd aan de betreffende teamleider of de bestuurder van Cavent. Ook zij kunnen helpen bij het vinden van een oplossing. De onvrede of klacht kan ook (en eventueel meteen) worden voorgelegd bij de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie.
- In dit geval wordt de onvrede of klacht geregistreerd en er wordt erover gerapporteerd. Deze rapportage is altijd anoniem:
- De klager wordt advies en bemiddeling geboden en bijstand in het bespreekbaar maken van de klacht. Met de klager wordt besproken of de klacht formeel wordt ingediend. Bij een formele indiening wordt een melding van de klacht gestuurd aan de bestuurder van Cavent.
- Binnen zes weken na de formele melding van een klacht geeft de bestuurder een schriftelijk oordeel. Indien noodzakelijk kan deze termijn worden verlengd met uiterlijk vier weken, bijvoorbeeld in verband met een onderzoek.
- De bestuurder kan zich bij zijn oordeel laten adviseren door de klachtencommissie.
- De klager kan zich, voor een onafhankelijk oordeel over de klacht, ook zelf rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

- In het schriftelijk oordeel van de bestuurder van Cavent wordt gemotiveerd aangegeven:
  - of degene die de klacht heeft ingediend ontvankelijk is. *Met ontvankelijk wordt bedoeld dat de klacht is ingediend door een cliënt, een vertegenwoordiger of een nabestaande van een cliënt. Of door een verwant voor zover de klacht gaat om een gebeurtenis die hemzelf in de relatie met Cavent is overkomen.*
  - of de klager bij Cavent aan het juiste adres is. De klacht moet gaan over gedrag van medewerkers van Cavent of moet gericht zijn tegen Cavent zelf.
  - of de klacht gegrond of ongegrond is. Een klacht kan bijvoorbeeld ongegrond zijn als Cavent volgens wet- en regelgeving juist heeft gehandeld of wanneer de klacht is gebaseerd op een feitelijk onjuiste weergave van de situatie.
  - welke maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen.
  - binnen welke termijn de maatregelen worden uitgevoerd.
- Indien degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de bestuurder van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie. Cavent is aangesloten bij de geschillencommissie van de VGN.
- De klacht kan ook altijd worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

## 5. Rollen en posities

Het formeel uiting geven aan onvrede vindt plaats bij verschillende functionarissen. Deze functionarissen hebben verschillende rollen:

- De klachtenfunctionaris, adviseert of bemiddelt en kan een cliënt, een cliëntvertegenwoordiger, een nabestaande of een verwant bijstaan bij het bespreekbaar maken van de klacht.
- De leden van de klachtencommissie onderzoeken de klacht, horen de klager en de aangeklaagde en geven een onafhankelijke oordeel over de klacht. Dit oordeel leidt tot aanbevelingen aan de bestuurder van Cavent.

## 6. Privacy

Al deze functionarissen mogen niets doen zonder toestemming van de klager. Zij mogen ook gegevens niet zonder toestemming verspreiden, tenzij het wettelijk verplicht is om informatie aan derden te overhandigen. Zo'n wettelijke verplichting geldt bij een calamiteit, een (ernstig vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag, seksueel misbruik of een misdrijf. Dan meldt de functionaris dit aan de bestuurder. Alle uitingen van onvrede / klachten bij deze functionarissen worden geregistreerd. Jaarlijks wordt anoniem en op hoofdlijnen gerapporteerd aan de bestuurder van Cavent. De kwaliteitsfunctionaris verzamelt en bundelt de rapportage van de diverse functionarissen en de klachtencommissie, zodat 1 jaarlijkse rapportage klachtbehandeling cliënten ontstaat. Deze rapportage helpt bij het structureel verbeteren van de kwaliteit van zorg.

## **7. Belangrijke contact gegevens**

Klachtenfunctionaris

Jannita van Weezel

T: 0186-636100

[klacht@cavent.nl](mailto:klacht@cavent.nl)

Postadres Interne klachtencommissie

Interne klachtencommissie Stichting IJsselmonde-Oost en Stichting Cavent

P/a Postbus 4000

2980 GA RIDDERKERK