

# Jaarverslag Klachtencommissie 2025



## Inhoud

---

De klachtencommissie .....	3
Klachtenregeling.....	3
Samenstelling .....	3
Afscheid mw. Van Dorp .....	3
De klachtenfunctionaris .....	3
Werkzaamheden klachtencommissie .....	4
Kennismaking met Cavent.....	4
Halfjaarlijkse overleggen .....	4
Aantal klachten en afhandeling.....	5
Procedure .....	5

## De klachtencommissie

---

De klachtencommissie van Cavent is, in de huidige vorm, in 2018 ingesteld en werkt op basis van de [klachtenregeling](#) van Cavent. Zij behandelt klachten op basis van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). De klachtencommissie brengt advies uit aan de bestuurder van Cavent, die vervolgens een besluit neemt over de klacht.

### Klachtenregeling

Ieder jaar in januari evalueert de bestuurder de klachtenregeling, in samenspraak met de klachtencommissie, de Centrale Cliëntenraad en de OR. In januari 2025 was er geen aanleiding om de klachtenregeling aan te passen, deze werkt naar ieders tevredenheid.

Naar aanleiding van een in 2025 ingediende klacht, is er in januari 2026 wel een aanpassing gedaan in de klachtenregeling. Aan artikel 2 (Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?), is een lid toegevoegd: een cliënt kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie. Over de achtergrond van deze aanpassing lees je meer in het hoofdstuk 'Aantal klachten en afhandeling' (pag. 5).

## Samenstelling

---

De klachtencommissie bestond in 2025 uit:

Mw. J.H. Blaak-van de Lagemaat (voorzitter vanaf 1 februari 2025)

Dhr. L. Stoter (voorzitter tot 1 februari 2025, daarna lid)

Mw. M.C. van Dorp-Kalthorn (lid tot 1 maart 2025)

Mw. L. den Otter (lid vanaf 1 maart 2025)

De leden zijn onafhankelijk en niet werkzaam bij Cavent, noch anderszins aan Cavent verbonden. De werkzaamheden van de klachtencommissie worden voorbereid en ondersteund door een secretaresse, werkzaam bij Cavent, mw. K. Baanvinger.

### Afscheid mw. Van Dorp

Na vele jaren actief te zijn geweest als lid van de klachtencommissie, trad mw. Van Dorp per 1 maart 2025 af als lid, volgens het rooster van aftreden. Cavent en de klachtencommissie zijn haar enorm dankbaar voor haar inzet en betrokkenheid gedurende al deze jaren.

## De klachtenfunctionaris

---

De klachtencommissie spreekt haar waardering uit voor de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris van Cavent, mw. M. Barendrecht. De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt bij klachten, waarbij zij functioneert als bemiddelaar tussen cliënt en begeleider. Vaak is een gesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris voldoende om een klacht naar tevredenheid op te lossen.

De klachtenfunctionaris levert elk kwartaal een rapportage aan met de stand van zaken rondom aantal lopende en afgehandelde klachten en de aard daarvan.

De rol van klachtenfunctionaris werd, voor 2025, jarenlang vervuld door dhr. Luitwieler. Eind 2024 gaf hij aan zijn functie als klachtenfunctionaris neer te willen leggen, omdat de rol teveel vermengt met zijn privé-omgeving, waar zich ook cliënten van Cavent in bevinden. Vanaf november 2024 is mw. Barendrecht dhr. Luitwieler gaan volgen in zijn werkzaamheden, om te zien of de rol van klachtenfunctionaris iets voor haar zou kunnen zijn. Mw. Barendrecht is ruim 30 jaar in dienst geweest bij Cavent en zwaaide in oktober 2024 af, als laatst in de functie van clustermanager.

Op 20 februari 2025 hebben we officieel afscheid genomen van dhr. Luitwieler als klachtenfunctionaris en heeft mw. Barendrecht de rol op zich genomen. Deze samenwerking werkt bijzonder prettig en mw. Barendrecht weet als klachtenfunctionaris de trend voort te zetten, dat veel klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door – of in overleg met – de klachtenfunctionaris of het management.

## Werkzaamheden klachtencommissie

---

### Kennismaking met Cavent

Om kennis te maken met alle woonzorglocaties van Cavent, organiseerde de bestuurder op 11 juli 2025 een rondje langs alle voorzieningen voor de klachtencommissie. Niet alleen de twee nieuwe leden, mw. Blaak en mw. Den Otter, namen hieraan deel, maar ook dhr. Stoter. Zo konden de leden ook onderling nog beter kennismaken.

Ook heeft de sociaalpsychiatrisch verpleegkundige van Cavent in oktober een voorlichting gegeven aan mw. Blaak en mw. Den Otter, over de verschillende beperkingen en/of ziektebeelden onder de bewoners en cliënten van Cavent. Op deze manier zijn zij beter voorbereid op wat zij tijdens hoorzittingen kunnen verwachten en kunnen zij rekening houden met de situatie van de desbetreffende klager(s).

### Halfjaarlijkse overleggen

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie twee maal overleg gevoerd met de bestuurder. Tijdens deze overleggen praat de bestuurder de leden van de klachtencommissie bij over de ontwikkelingen binnen Cavent en wordt besproken of de werkwijze van de klachtencommissie nog naar ieders tevredenheid is. In de eerste vergadering van het jaar komt o.a. het rooster van aftreden aan de orde. Tijdens de overleggen sluit ook de klachtenfunctionaris aan.

## Aantal klachten en afhandeling

---

In het verslagjaar heeft de klachtencommissie 1 klacht behandeld. Deze klacht ging over de wens van de familie van een bewoner van een van de locaties, om het cliëntenportaal open te stellen voor de persoonlijk begeleider van deze bewoner bij de dagbesteding van een andere zorgorganisatie en het niet inwilligen van deze wens door Cavent. De klachtencommissie heeft de klacht ongegrond verklaard, maar deed wel aanbevelingen aan Cavent over o.a. naleving van afspraken, communicatie met andere zorginstellingen en verwanten en het sluitend houden van de administratie. De bestuurder heeft alle aanbevelingen overgenomen.

### Procedure

Deze klacht werd in eerste instantie ontvangen door de klachtenfunctionaris. Omdat de brief gericht was aan de klachtencommissie, heeft de klachtenfunctionaris deze direct aan de klachtencommissie doorgestuurd. De klachtencommissie heeft bij klagers nagevraagd of zij eerst in gesprek zouden willen met de klachtenfunctionaris, om te bezien of de klacht via deze meer informele weg zou kunnen worden opgelost. Hierop gaven klagers aan dat het hun voorkeur had als de klacht direct door de klachtencommissie behandeld zou worden.

Deze gang van zaken heeft geleid tot de aanbeveling om de klachtenfunctionaris eerst zelf telefonisch contact op te laten nemen bij een klacht om de mogelijkheden te bespreken, ook als deze gericht is aan de klachtencommissie. Ook hebben wij de aanbeveling gedaan om de klachtenfunctionaris eerder te betrekken bij onvrede en klachtgesprekken tussen (zorg)managers en verwanten. Ook deze aanbevelingen heeft de bestuurder overgenomen.

Ondanks dat het de voorkeur verdient als de klachtenfunctionaris eerst in beeld komt bij een klacht, hebben klagers wel degelijk de mogelijkheid om hun klacht direct bij de klachtencommissie neer te leggen (zoals uiteindelijk bij de onderhavige klacht ook is gebeurd). Om dit beter en transparant vast te leggen, is in januari 2026, bij de evaluatie van de klachtenregeling, hier een zin over toegevoegd (zie ook pagina 3 onder 'Klachtenregeling').

Oud-Beijerland  
April 2026  
Mw. J.H. Blaak-van de Lagemaat