Klachtenregeling Cavent

Datum vaststelling : 12 november 2024
Datum laatste evaluatie : januari 2026

INHOUD:

1.	**Algemene bepalingen**	
	Art. 1 – Begripsomschrijvingen	p. 2
2.	**Klachtenopvang**	
	Art. 2 – Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	p. 3
	Art. 3 – De medewerker en leidinggevende	p. 3
	Art. 4 – De klachtenfunctionaris	p. 3
	Art. 5 – De cliëntvertrouwenspersoon	p. 4
3.	**Klachtenprocedure Klachtencommissie**	
	Art. 6 – Klachtencommissie	p. 5
	Art. 7 – Taken klachtencommissie	p. 5
	Art. 8 – Einde lidmaatschap klachtencommissie	p. 5
	Art. 9 – Faciliteiten en kosten	p. 6
	Art. 10 – Jaarverslag en reglement	p. 6
	Art. 11 – Het indienen van een klacht	p. 6
	Art. 12 – Bevoegdheid van de klachtencommissie	p. 6
	Art. 13 – Verschoning	p. 7
	Art. 14 – Behandeling van een klacht	p. 7
	Art. 15 – Hoorzitting	p. 8
	Art. 16 – Stopzetten behandeling van een klacht	p. 8
	Art. 17 – Ontvankelijkheid van een klacht	p. 8
	Art. 18 – Oordeel klachtencommissie	p. 8
	Art. 19 – Reactie bestuurder	p. 9
	Art. 20 – Beoordeling klacht meerdere zorgaanbieders	p. 10
	Art. 21 – Geschillencommissie	p. 10
	Art. 22 – Archivering en bewaartermijn klachtendossier	p. 10
	Art. 23 – Geheimhouding	p. 10
4.	**Overige bepalingen**	
	Art. 24 – Overige klacht- en meldmogelijkheden	p. 10
	Art. 25 – Kosten	p. 11
	Art. 26 – Openbaarmaking klachtenregeling	p. 11
	Art. 27 – Evaluatie	p. 11
	Art. 28 – Onvoorziene omstandigheden	p. 11
	Art. 29 – Vaststelling en wijziging regeling	p. 11
	Art. 30 – Datum van inwerkingtreding	p. 11
	Adressen	**p. 12**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a) cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (art. 1 lid 1 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz);

b) klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen van of namens een cliënt over een gedraging van (een medewerker of medebewoner van) Cavent jegens cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;

c) klager: de persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:
   a. de cliënt;
   b. een nabestaande van de overleden cliënt;
   c. een vertegenwoordiger van de cliënt;
   d. familieleden en andere personen die vanwege hun relatie met de cliënt contacten met Cavent onderhouden kunnen een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van (een medewerker van) Cavent jegens henzelf;

d) aangeklaagde: degene op wiens gedraging of besluit de klacht betrekking heeft;

e) bestuurder: de bestuurder van Cavent;

f) klachtencommissie: de klachtencommissie van Cavent;

g) klachtenfunctionaris: degene die binnen Cavent belast is met de behandeling van klachten;

h) cliëntvertrouwenspersoon: de externe vertrouwenspersoon die ten behoeve van cliënten van Cavent werkzaam is;

i) zorg: zorg en/of ondersteuning zoals omschreven in de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) of Jeugdwet (JW);

j) nabestaande ingevolge de Wkkgz:
   a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
   b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
   c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
   d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
   e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

k) vertegenwoordiger: 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;

l) centrale cliëntenraad: een vertegenwoordiging van enerzijds deelnemers aan de bewonersraden van Cavent en anderzijds ouders en/of vertegenwoordigers van cliënten van Cavent.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 – Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
   - de persoonlijke begeleider-coach
   - de medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover de cliënt zijn onvrede uit;
   - de leidinggevende;
   - de klachtenfunctionaris;
   - de cliëntvertrouwenspersoon;
2. Indien bespreking van en/of bemiddeling met een van bovengenoemde personen niet heeft geleid tot oplossing van de ontevredenheid, kan de cliënt een klacht indienen bij de klachtencommissie van Cavent.
3. Een cliënt kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 3 – De medewerker en leidinggevende

1. De medewerker stelt de cliënt die ontevreden is in de gelegenheid om de onvrede van de cliënt op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen.
3. Indien een cliënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de client dit niet wenselijk vindt. De betreffende medeweker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.
4. Indien aan de onvrede niet naar de wens van de cliënt kan worden tegemoetgekomen, wijst de medewerker of de leidinggevende de cliënt op de mogelijkheid om bemiddeling te vragen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 - De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris wordt aangesteld door de bestuurder en zij hebben ieder half jaar een voortgangsgesprek.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig, overeenkomstig de Wkkgz en de voor hem geldende beroepsnormen en

functiebeschrijving. Cavent onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
   a. Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
   c. ondersteunt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
   d. helpt de klager desgevraagd bij het aanbrengen van een klacht bij de klachtencommissie.
4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris ieder kwartaal een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder van Cavent. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Cavent stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld in de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de bestuurder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 – De cliëntvertrouwenspersoon

1. Cavent draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. Cavent draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. Cavent draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure Klachtencommissie

Artikel 6 – De Klachtencommissie

1. Cavent heeft een klachtencommissie ingesteld. Cavent draagt zorg voor instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden.
3. De bestuurder benoemt en ontslaat de leden van de klachtencommissie. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter in functie.
4. Leden van de klachtencommissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Cavent, noch anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door Cavent.
5. De bestuurder stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De bestuurder en medewerkers van Cavent onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
7. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
8. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 7 – Taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie voert de volgende taken uit:
   a. de behandeling van klachten, die op basis van deze klachtenregeling bij de commissie kunnen worden ingediend;
   b. het registreren van de klachten en het opstellen van een jaarverslag.

Artikel 8 – Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
   a. het verstrijken van de zittingstermijn;
   b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
   c. overlijden;
   d. ontslag door de bestuurder;
   e. opheffing van de klachtencommissie;

2. De bestuurder ontslaat een lid van de klachtencommissie:
   a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
   b. op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden, kan de bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze klachtenregeling. De bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de bestuurder de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid sub b van dit artikel doet de klachten-commissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
5. De klachtencommissie treedt in haar geheel af indien het de klachtencommissie gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

Artikel 9 - Faciliteiten en kosten

1. De bestuurder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de bestuurder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de bestuurder.

Artikel 10 - Jaarverslag

1. De klachtencommissie draagt zorg voor het voeren van een registratie van bij haar ingediende klachten.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de bestuurder. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

Artikel 11 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door een persoon die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen (zie artikel 1, lid 1c).

Artikel 12 – Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris of met degene op wie de klacht betrekking heeft, kan de klachtencommissie de klager voorstellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
3. Indien een klacht (mede) strekt tot vergoeding van schade en/of vaststelling van aansprakelijkheid, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie stuurt de klacht door naar de bestuurder, tenzij de klager

desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht, met als gevolg dat klager zijn klacht intrekt.

Artikel 13 - Verschoning

Een lid van de klachtencommissie dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien hij in een nauwe relatie tot de klager of de aangeklaagde staat, of indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan. In voornoemde situaties of indien een lid anderszins tijdelijk niet in staat is zijn/haar functie uit te oefenen, wordt zijn/haar plaats ingenomen door een, door de voorzitter aan te wijzen, plaatsvervanger voor de duur van de behandeling van deze klacht.

Artikel 14 - Behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure en licht de klager tevens in over de verdere procedure. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn. Het maken van bezwaar kan gevolgen hebben voor de beoordeling van de klacht, omdat de klachtencommissie in dat geval niet over alle voor de beoordeling van de klacht noodzakelijke informatie beschikt.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. De klachtencommissie kan medewerkers van Cavent verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Cavent zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan het onderzoek van de klachtencommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en de bestuurder. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

7. De klager ontvangt binnen een week na de ontvangst van de schriftelijke reactie van de aangeklaagde een kopie van de schriftelijke reactie.

Artikel 15 - Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te stellen hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van de hoorzitting. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 16 - Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan klager, de aangeklaagde en aan de bestuurder.

Artikel 17 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
   a. de klacht betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
   b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 18 – Oordeel klachtencommissie

1. De klachtencommissie brengt binnen uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht de klager, aangeklaagde en de bestuurder schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van haar oordeel over de klacht. Het oordeel vermeldt tevens of en zo ja welke aanbevelingen de klachtencommissie doet.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een handeling van de bestuurder, brengt de klachtencommissie, in plaats van de bestuurder, de voorzitter van de Raad van Toezicht op de hoogte van haar oordeel over de klacht.
3. Indien de klachtencommissie voorziet dat de klachtencommissie meer dan zes weken nodig heeft om een oordeel te geven over de klacht, deelt de commissie dit

vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan aangeklaagde. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De klachtencommissie geeft uiterlijk binnen tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, een oordeel over de klacht.

4. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een oordeel.
5. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
   a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
   b. de standpunten van de klager;
   c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
   d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
   e. de namen van de leden die het oordeel vastgesteld hebben;
   f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
6. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 19 - Reactie bestuurder

1. De bestuurder deelt, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail zijn visie op het oordeel mee en de eventueel daarin opgenomen aanbevelingen. Hij motiveert zijn visie en geeft aan of het oordeel aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien de visie van de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie, motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen, geeft de bestuurder aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval, dan motiveert de bestuurder dit.
3. De bestuurder vermeldt in de reactie dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure én de klacht betrekking heeft op zorg op grond van de Wlz, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie, zie artikel 21, voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
4. Indien de klacht een handeling van de bestuurder betreft, deelt de voorzitter van de Raad van Toezicht, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail zijn visie op het oordeel mee en de eventueel daarin opgenomen aanbevelingen. Hij motiveert zijn visie en geeft aan of het oordeel aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 20 - Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Wlz en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 21 - Geschillencommissie

(Deze bepaling geldt uitsluitend voor klachten over zorg op grond van de Wlz.)

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Artikel 22 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal vijf jaar na de datum van de uitspraak. De bestuurder is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 23 - Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 24 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 25 - Kosten
Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 26 - Openbaarmaking klachtenregeling
De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers, door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Cavent te plaatsen.

Artikel 27 – Evaluatie
1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling jaarlijks na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betrekt bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad van Cavent, de ondernemingsraad van Cavent en de klachtenfunctionaris.

Artikel 28 - Onvoorziene omstandigheden
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de bestuurder.

Artikel 29 - Vaststelling en wijziging regeling
1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad van Cavent en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Laatste evaluatiedatum: januari 2026

Adressen

Klachtenfunctionaris Cavent
Mw. M. Barendrecht
Lamborghinilaan 4
3261 ND OUD-BEIJERLAND
0186-636100
klacht@cavent.nl

Klachtencommissie Cavent
Het secretariaat
Lamborghinilaan 4
3261 ND OUD-BEIJERLAND
0186-636100
klachtencommissie@cavent.nl

Leden klachtencommissie

Mw. J.H. Blaak-van de Lagemaat (voorzitter)
Dhr. L. Stoter
Mw. L. den Otter