

# Klachtenprocedure

Overal waar gewerkt wordt, kunnen dingen minder goed of fout gaan.

## Bent u niet tevreden over:

- de manier waarop een medewerker met u omgaat,
- de manier waarop beslissingen worden genomen,
- informatie die u (niet) krijgt, of
- als u zich op een andere manier niet fatsoenlijk behandelt voelt, dan heeft u het recht daarover te klagen.

Veel klachten kunnen worden opgelost in een gesprek. Bespreek uw onvrede daarom eerst rechtstreeks met de betrokken medewerkers of een collega. Wilt u geen gesprek aangaan? Komt u in het gesprek niet tot een oplossing? Of bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze hulpverlening en nemen eventuele klachten zeer serieus. In dit document kunt u meer lezen over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om klachten in te dienen.

## Klachtrecht cliënten

Sinds 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in werking getreden. Doel van deze wet is: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

## Kadera staat voor:

- Een laagdrempelige klachtenregeling
- Een snelle, effectieve aanpak van klachten
- Cliënt heeft een sterke positie
- Tevreden cliënten

## Soort klachten

Klachten kunnen gaan over:

- Meningsverschillen over de verleende zorg en de begeleiding
- Schade die is ontstaan als gevolg van een fout tijdens de begeleiding door Kadera
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen
- De manier waarop medewerkers van Kadera met u om zijn gegaan
- Schending van de privacy.

## Formele en informele klachtenprocedure

De klachtenregeling bij Kadera kent twee verschillende procedures: een *informele* en een *formele*. De informele procedure houdt in dat u uw klacht meldt bij de betrokken medewerkers of bij de klachtenfunctionaris. Via die weg wordt gezocht naar een oplossing voor uw klacht, die voor u bevredigend is. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een gesprek plaatsvinden. Deze procedure is geheel kosteloos.

Mochten de informele klachtenregelingen geen uitkomst bieden, dan kunt u naar de Externe klachtencommissie gaan en gebruik maken van de formele klachtenprocedure. De externe klachtencommissie is ook kosteloos.

# Klachtenprocedure

## Informele klachtenprocedure

Via de informele procedure bespreekt u de klacht eerst direct met degene tegen wie de klacht gericht is.

Mocht u er met deze persoon niet uitkomen, dan kunt u de klachtenfunctionaris van Kadera inschakelen. De klachtenfunctionaris gaat dan samen met u en met eventuele betrokken medewerkers op zoek naar een bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris zal samen met u kijken naar de aard van de klacht en zal naar uw verhaal luisteren. De klachtenfunctionaris is objectief en onafhankelijk; dat wil zeggen dat deze met open blik en zonder oordeel naar uw klacht zal kijken. Kadera reageert binnen 6 weken op uw klacht, met een maximale verlenging van 4 weken. Mocht de inmenging van de klachtenfunctionaris de klacht niet naar tevredenheid opgelost hebben, dan kunt u de klacht voorleggen aan de directeur-bestuurder van Kadera. Deze zal dan de klacht beoordelen en op zoek gaan naar een oplossing. Of u kunt gebruik maken van de formele klachtenprocedure.

### Klachtenfunctionaris

De beleidsmedewerker kwaliteit heeft de rol van onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zij start met het onderzoeken van de klacht en bij het bemiddelen bij een oplossing. Vanzelfsprekend heeft zij geheimhoudingsplicht.

### Taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Alle zaken die u met de klachtenfunctionaris bespreekt zijn vertrouwelijk, tenzij u met de klachtenfunctionaris andere afspraken maakt.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.

De klachtenfunctionaris zal de klacht onderzoeken en zal u steeds op de hoogte houden van de ontwikkelingen rond de klacht.

De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en zal informatie inwinnen van degene die de klacht indient én van degene over wie de klacht gaat.

De klachtenfunctionaris houdt geen inhoudelijk verslag bij over de klacht. Wel worden de gevolgde procedures en afspraken vastgelegd.

Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt, dan wordt deze schriftelijk vastgelegd en door u bevestigd.

### Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

Via de hulpverlener kan er direct contact gelegd worden met de klachtenfunctionaris van Kadera, via het klachtenformulier op de website van Kadera of via telefoonnummer 088-4222495.

## Formele klachtenprocedure

Het *formele* klachtentraject bestaat uit de gang naar de Externe Klachtencommissie.

Klachtenbehandeling externe Klachtencommissie

### *Externe Klachtencommissie*

De externe Klachtencommissie is een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige klachtencommissie die de klachten van de cliënten van Kadera en Humanitas Onder Dak behandelt. De externe Klachtencommissie is onafhankelijk van Kadera.

De externe Klachtencommissie bestaat uit vier leden, die zowel in hun oordeelvorming als positie onafhankelijk zijn van Kadera.

kadera.nl

# Klachtenprocedure

## Aanbevelingen externe Klachtencommissie

De externe Klachtencommissie die de klacht beoordeelt gaat in haar uitspraak niet verder dan een eventuele gegrond verklaring van de klacht. Wel kan de externe Klachtencommissie Kadera in de vorm van aanbevelingen adviseren hoe verder te handelen.

Kadera kan de aanbevelingen van de externe Klachtencommissie overnemen dan wel de aanbevelingen met redenen naast zich neerleggen. De afhandeling van de klacht blijft uiteindelijk de verantwoordelijkheid van Kadera.

## Maatregelen directeur

Wanneer een klacht gegrond blijkt dan zal Kadera trachten de klacht dusdanig af te handelen dat u uw begeleiding of verblijf bij Kadera op een goede en veilige manier kunt voortzetten. De directeur beoordeelt of een maatregel nodig is naar aanleiding van een gegronde klacht. Dit wordt per geval bepaald en de aard of zwaarte van de maatregel zal afhankelijk zijn van de ernst van de klacht.

## Vertrouwenspersoon cliënten

U kunt ook terecht bij de vertrouwenspersoon voor hulp en advies, mocht u niet in staat zijn om uw klacht te bespreken met de betrokken hulpverlener of de klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon kan ondersteunen en informeren, maar neemt geen klachten in behandeling. De vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder uw toestemming, u kunt dus volledig vrijblijvend met de vertrouwenspersoon in gesprek gaan, om samen te zoeken naar een passende oplossing. De vertrouwenspersoon kan u wel bijstaan bij gesprekken met de betrokken medewerker of de klachtenfunctionaris.

De vertrouwenspersoon verricht haar werk onafhankelijk van Kadera of van de bij Kadera werkende personen. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Kadera en kan u bijstaan tijdens de informele en formele klachtenprocedure.

## Taken en werkwijze vertrouwenspersoon cliënten

Het takenpakket en de werkwijze van de vertrouwenspersoon zien er als volgt uit:

De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor de cliënt.

De vertrouwenspersoon onderneemt geen acties zonder expliciete instemming van de cliënt. Het belang van de cliënt staat voorop.

De vertrouwenspersoon kan de cliënt informeren over verschillende mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De cliënt kiest uiteindelijk zelf voor de oplossing die hem/haar het best bevalt.

De vertrouwenspersoon kan de cliënt adviseren de klacht te bespreken met de persoon tegen wie de klacht is gericht of de klachtenfunctionaris. Bij die gesprekken kan de vertrouwenspersoon als de begeleidster van de cliënt aanwezig zijn.

De vertrouwenspersoon neemt niet de rol van bemiddelaar op zich.

De vertrouwenspersoon kan de cliënt adviseren de klacht voor nader onderzoek voor te leggen aan de directeur. Bij het indienen en het behandelen van de klacht kan de vertrouwenspersoon als de begeleidster van de cliënt optreden.

De vertrouwenspersoon kan de cliënt ook begeleiden tijdens het indienen bij en het behandelen van de klacht door de Externe Klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon verleent nazorg.

## Geheimhoudingsplicht Kadera en vertrouwenspersoon cliënten

Hetgeen u met de vertrouwenspersoon in vertrouwen bespreekt blijft geheim.

# Klachtenprocedure

De vertrouwenspersoon mag de informatie die zij van de cliënt heeft ontvangen zonder overleg met u niet met derden uitwisselen. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor de rechter.

## Bereikbaarheid vertrouwenspersoon cliënten

Wanneer u een afspraak wilt maken met de vertrouwenspersoon, kunt u contact opnemen met de receptie, te bereiken via telefoonnummer 088-4222495. Zij regelen op korte termijn een afspraak tussen u en vertrouwenspersoon. Gesprekken met de vertrouwenspersoon kunnen ook buiten de instelling worden gevoerd.

## Samengevat de procedure

- Cliënt wordt gewezen op de klachtenprocedure.
- Cliënt is ontevreden over de geleverde zorg, heeft een vraag, wil advies of een klacht indienen.
- Cliënt bespreekt haar vraag, onvrede of klacht met betreffende medewerker of casemanager.
- Kadera probeert zo goed mogelijk te helpen en/ of de onvrede weg te nemen en op te lossen.
- Als dit is niet lukt, kan cliënt zich wenden tot de onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
- Klachtenfunctionaris biedt informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen.

kadera.nl