

### Doel

Een zorgvuldige uitvoering van een laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten zodat cliënten de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen en Kadera haar hulp- en dienstverlening kan verbeteren.

### Toepassingsgebied

Dit beleidstuk is bestemd voor alle cliënten en medewerkers van Kadera.

### Beleid

Een zorgvuldige uitvoering van de verplichtingen met betrekking tot klachtrecht voor cliënten wordt door Kadera gezien als fundamenteel onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Het gaat daarbij vooral om respectvolle bejegening en transparante communicatie. Van klachten kunnen wij leren en zo kunnen wij steeds betere hulpverlening bieden. Kort gezegd: feedback van cliënten is welkom en een eerste stap op de weg omhoog.

Kadera ziet feedback en klachten als een middel tot het verhogen van de kwaliteit en veiligheid.

Kadera staat open voor feedback van cliënten, is bereid hiervan te leren en dit om te zetten in verbeteracties.

### Voorkomen is beter dan genezen

Een lage klachtendrempel is voor Kadera belang. Cliënten hebben verwachtingen over de dienstverlening van Kadera. Soms wordt hier niet aan voldaan en kan teleurstelling of onvrede ontstaan. Door het zorgen voor een veilige omgeving waarin de klacht benoemd en besproken kan worden, wordt de kans op escalatie tot een minimum beperkt. Dit voorkomt dat mensen hun klacht mee naar huis nemen en daar delen met hun naasten of het internet, of achteraf een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Het is daarom altijd zinvol onvrede tijdig te signaleren en te bespreken.

### 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

Indien de cliënten terecht klagen over de zorg die zij van Kadera ontvangen, moet Kadera ervoor zorg dragen dat de cliënten geen reden meer hebben om te klagen. Het antwoord van Kadera op de klacht moet recht doen aan de cliënten. Daarnaast heeft de klachtenregeling tot doel om door middel van een goede klachtbehandeling een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening. Klachten van de cliënten worden gezien als gratis beleidsadviezen.

Kadera heeft een regeling die aan deze wet voldoet, omdat wij goede kwaliteit van zorg willen bieden en vooral willen leren van klachten.

### Klachtenregeling cliënten

Met de klachtenregeling cliënten biedt Kadera de cliënten de mogelijkheid om te klagen. De klachtenregeling cliënten is bedoeld als een laagdrempelige voorziening. Verder voorziet de klachtenregeling in de opvang en nazorg van de klagende cliënten door een vertrouwenspersoon aan te stellen. Daarmee neemt Kadera haar verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een goed en veilig verblijf van de cliënten op één van de locaties van Kadera en een goede kwaliteit van hulpverlening voor de mensen die Kadera ambulante hulp biedt.

Behalve voor de cliënten is de klachtenregeling ook voor Kadera van groot belang. Door de klachten van de cliënten ontvangt Kadera signalen over de kwaliteit van de zorg. Die signalen maken het mogelijk (en noodzakelijk) een kwaliteitsbeleid te voeren en verbeteringen in te voeren.

## 12. Klachtenregeling cliënten

Beleid

De klachtenregeling cliënten waarborgt een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van klachten van de cliënten. Uitgangspunt daarbij is dat een klacht altijd serieus wordt genomen, ongeacht de aard van de klacht of de persoon van de cliënte. Het belang van de cliënt staat voorop.

Een zorgvuldige behandeling van de klachten van de cliënten betekent dat er:

- redelijke termijnen in acht worden genomen;
- hoor en wederhoor wordt toegepast;
- het inzagerecht en correctierecht van de cliënt wordt nageleefd;
- een vertrouwelijke behandeling van de klacht wordt gegarandeerd;
- uitspraak wordt gedaan naar aanleiding van de klacht;
- nazorg wordt verleend aan de cliënten.

### **Cliënt en aangeklaagde**

#### *Cliënt*

Elke persoon die op het moment van indiening van de klacht op één van de locaties van Kadera verblijft of heeft verbleven of iemand die ambulante zorg van Kadera ontvangt of heeft ontvangen.

#### *Aangeklaagde*

Kadera of een persoon die bij Kadera werkzaam is. Onder werkende persoon wordt verstaan: medewerker, oproepkracht, uitzendkracht, vrijwilliger, stagiaire en gedetacheerde, alsmede een hieraan gelijk te stellen persoon.

### **Klacht cliënt**

Over onvrede over de wijze waarop de cliënt is behandeld door Kadera en/of door een persoon die voor Kadera werkzaam is, mag worden geklaagd. De onvrede kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Indien de cliënt schade heeft geleden door toedoen van Kadera of door een persoon die voor de Kadera werkzaam is, kan zij deze klacht voorleggen aan de directeur.

### **Formele en informele klachtenprocedure**

De klachtenregeling bij Kadera kent twee verschillende procedures: *een informele* en een *formele*. Als deze procedures geen bevredigende oplossing bieden, kan de cliënt naar de Externe Geschillencommissie gaan. De informele procedure en de formele procedure naar de Externe klachtencommissie zijn kosteloos voor cliënt. De externe Geschillencommissie is niet kosteloos voor cliënt.

### **Informele procedure**

1. Cliënt bespreekt klacht met zorgverlener, cq diegene waartegen de klacht is gericht.
2. Client kan/wil dat niet of ze komen er samen niet uit; dan kan de klachtenfunctionaris ingeschakeld worden of cliënt dient een klacht in bij de klachtenfunctionaris. Samen met cliënt (klager) en medewerkers is het doel tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Als dat niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de cliënt haar klacht indienen bij de directeur van Kadera. Deze neemt de klacht van de cliënt in behandeling en probeert tot een oplossing te komen.

In het informele traject probeert de cliënt de problemen in samenspraak met de organisatie, de klachtenfunctionaris en eventueel met de vertrouwenspersoon op te lossen.

### **Formele klachtenprocedure**

Het *formele* klachtentraject bestaat uit de gang naar de Externe Klachtencommissie. Indien de cliënt van mening is dat de directeur er niet in is geslaagd een voor haar klacht bevredigende oplossing te vinden wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Externe Klachtencommissie.

Overigens heeft de cliënt altijd het recht de informele weg van het klachtentraject over te slaan en rechtstreeks haar klacht in te dienen bij de Externe Klachtencommissie.

Ook de formele weg dient laagdrempelig te zijn, zodat de cliënt altijd eigen keuzen kan maken over de wijze waarop haar klacht wordt behandeld.

Aan de externe Klachtencommissie kunnen cliënten geen schadevergoeding vragen.

### **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 adviseert over en helpt bij het formulieren van de klacht en onderzoekt een mogelijke oplossing.
- de klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en houdt klager op de hoogte van de voortgang.
- de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe.
- de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor bemiddeling.
- alle informatie die tijdens de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag van het proces en de gemaakte Afspraken;
- indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en Kadera, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan klager, die dit vervolgens dient te bevestigen;
- klachtenfunctionaris wijst client evt. op de mogelijkheid om klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie of in te dienen bij de Externe Geschillencommissie.

### **Rol klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris zal de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Als een cliënt een klacht indient, is Kadera verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken).

De klachtenfunctionaris is een laagdrempelig aanspreekpersoon voor cliënten en kinderen in de opvang en de ambulante cliënten. Zij registreert alle klachten die binnenkomen, zodat trends gesignaleerd kunnen worden en Kadera gericht kan verbeteren naar aanleiding van klachten (als daar reden toe is). Dit wordt meegenomen tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling.

Binnen 6 weken na het indienen van de klacht bij Kadera, ontvangt klager een gemotiveerde reactie. Kadera mag de behandeling van de klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als client/klager dat goed vindt.

### **Bereikbaarheid klachtenfunctionaris**

Via de hulpverlener kan er direct contact gelegd worden met de klachtenfunctionaris van Kadera of via <http://www.kadera.nl/menu.php?menu=47> of via telefoonnummer 088-4222495.

### **Vertrouwenspersoon cliënten**

De vertrouwenspersoon is er voor de cliënten die klachten hebben over de wijze waarop zij zijn behandeld door Kadera of door een bij Kadera werkend persoon en die niet in staat zijn dit met de betrokken perso(n)en te bespreken teneinde tot een bevredigende oplossing te komen.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de cliënten emotioneel op te vangen en te begeleiden. De vertrouwenspersoon heeft uitsluitend een ondersteunende en informerende rol. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de cliënten en onderneemt geen actie zonder toestemming van de cliënten.

De vertrouwenspersoon verricht haar werk onafhankelijk van Kadera of van de bij Kadera werkende personen. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Kadera.

### *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 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 en stelt zich na enige tijd (tijdspad af te spreken met de cliënt) op de hoogte van situatie van de cliënt.

Voor de uitoefening van haar functie heeft de vertrouwenspersoon recht op informatie die voor de uitvoering van haar taak redelijkerwijs nodig is van de directeur. De vertrouwenspersoon krijgt van Kadera de faciliteiten die zij nodig heeft, waaronder spreekruimte om vrijelijk met de cliënt te kunnen spreken, kopieerfaciliteiten en reiskostenvergoeding.

#### *Geheimhoudingsplicht vertrouwenspersoon cliënten*

Hetgeen de cliënt met de vertrouwenspersoon in vertrouwen bespreekt blijft geheim.

De vertrouwenspersoon mag de informatie die zij van de cliënt heeft ontvangen zonder overleg met de cliënt niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor de rechter. Ook de vertrouwenspersoon heeft de verplichting om als getuige bij de rechter een verklaring af te leggen. Een vertrouwenspersoon heeft géén wettelijk verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat.

Het is de taak van de vertrouwenspersoon de cliënten over de geheimhoudingsplicht en de reikwijdte daarvan te informeren.

#### *Bereikbaarheid vertrouwenspersoon cliënten*

Wanneer een cliënt een afspraak wil maken met de vertrouwenspersoon, kan zij contact opnemen met de officemanager, te bereiken via telefoonnummer 088-4268330. Zij regelt op korte termijn een afspraak tussen cliënt en vertrouwenspersoon. Gesprekken met de vertrouwenspersoon kunnen ook buiten de instelling worden gevoerd.

#### *Aanstelling vertrouwenspersoon cliënten*

De vertrouwenspersoon is door Kadera aangesteld voor een periode van een jaar en die periode kan met een jaar verlengd worden. Kadera vraagt hierover advies aan de cliënten.

#### *Rapportage vertrouwenspersoon cliënten*

De vertrouwenspersoon rapporteert één keer per jaar aan Kadera (directie) over de ontvangen klachten (zonder vermelding van namen), over de afhandeling daarvan en over haar werkzaamheden van het afgelopen jaar. Kadera bespreekt deze rapportage jaarlijks met de Cliëntenraad. De privacy van personen zal daarbij zijn gewaarborgd.

### **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. Op de externe Klachtencommissie is het Model Klachtenregeling Maatschappelijke Opvang met Considerans t.b.v. Klachtencommissie voor de Vrouwenopvang van toepassing (de externe klachtenreglement is terug te vinden in het kwaliteitshandboek).

De externe Klachtencommissie bestaat uit vier leden, die zowel in hun oordeelvorming als positie onafhankelijk zijn van Kadera. Uit de leden wordt een voorzitter gekozen. De externe Klachtencommissie wordt voor administratieve en uitvoerende taken bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen stemrecht heeft. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Voor elk van de leden wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen.

#### *Aanbevelingen externe Klachtencommissie*

De externe Klachtencommissie die de klacht van de cliënt beoordeelt gaat in haar uitspraak niet verder dan een eventuele gegronde verklaring van de klacht. Wel kan de externe Klachtencommissie Kadera in de vorm van aanbevelingen adviseren hoe verder te handelen om de cliënt zoveel mogelijk recht te doen.

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 en is immers in eerste instantie verantwoordelijk voor de aan de cliënt geboden zorg.

Neemt Kadera de aanbevelingen niet over dan zal Kadera de beslissing uitdrukkelijk moeten toelichten en aan de cliënt, de aangeklaagde en de externe Klachtencommissie kenbaar moeten maken. De beslissing die Kadera neemt zal aan de cliënt, aan de aangeklaagde en aan de externe Klachtencommissie kenbaar moeten worden gemaakt.

#### *Rapportage externe Klachtencommissie*

De externe Klachtencommissie rapporteert éénmaal per jaar aan Kadera als volgt:

- hoeveel klachten er zijn ingediend;
- van welke aard deze klachten waren;
- wat de inhoud van de klachten waren;
- het oordeel en de aanbeveling(en) van de externe Klachtencommissie;
- de gesignaleerde (structurele) knelpunten.

Deze rapportage wordt aan Kadera uitgereikt. Kadera zal deze rapportage bespreken met de Cliëntenraad.

#### **Communicatie cliënten**

De cliënt wordt geïnformeerd over het klachtrecht en de klachtenregeling cliënten door:

- Cliënt daarover mondeling te informeren;
- Wegwijzer
- Website Kadera
- Cliëntenpanels, Cliëntenraad
- Kwaliteitshandboek; beleid en procedure.

#### **Rapport klachtenbehandeling cliënten**

Aan de hand van de rapportages van onder meer de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon, de directeur en de externe Klachtencommissie stelt Kadera éénmaal per jaar een rapport op. De privacy van personen wordt hierbij gewaarborgd.

Het rapport vermeldt:

- Het aantal ingediende klachten;
- Door wie de klachten zijn behandeld;
- De aard van deze klachten.

Het rapport wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor 1 april van het jaar volgend op het jaar waarop het rapport betrekking heeft, naar de Cliëntenraad gezonden. De privacy van personen zal hierbij worden gewaarborgd. Daarnaast wordt de rapportage meegewogen tbv de directiebeoordeling.

#### **Maatregelen directeur**

Wanneer een klacht gegronde blijkt dan zal Kadera trachten de klacht dusdanig af te handelen dat de cliënt haar/zijn verblijf bij Kadera op een goede en veilige manier kan 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. De

afhandeling van de klacht is er mede op gericht zorg te dragen dat de cliënt geen behoefte heeft het hoger op te zoeken.

### Geschillencommissie Zorg

Als client er niet met Kadera uitkomt of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om de klacht op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Zorg Algemeen](#).

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht.

Kadera is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen in Den Haag.

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

### 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 (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Schending van de privacy.

### Kosten

Het klachtengeld bedraagt € 52,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. [Lees meer over het klachtengeld](#).

### Meer informatie

- [Procedure](#) van De Geschillencommissie
- [Reglement](#) van de Geschillencommissie Zorg Algemeen
- Wilt u de werkwijze van de Geschillencommissie Zorg nog eens bekijken, download dan de [brochure](#) (pdf).

### Een klacht indienen

Digitaal: klik op [Klacht indienen](#). Een digitale klacht kan sneller in behandeling worden genomen.

Per post: download het [Vragenformulier](#) en stuur het naar De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

### Samengevat de procedure

1. Client is ontevreden over de geleverde zorg, heeft een vraag, wil advies of een klacht indienen.
2. Kadera heeft geprobeerd zo goed mogelijk te helpen en/ of de onvrede weg te nemen/ op te lossen. Dit is niet gelukt en Kadera wijst client op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
3. Klachtenfunctionaris biedt informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Client kan ook bij deze stap kiezen voor de externe klachtencie van Kadera.
4. Client is niet tevreden en kan kiezen: externe klachtencie van Kadera of de Geschillencommissie Zorg
5. Client is nog altijd niet tevreden. Dan verwijst de klachtenfunctionaris client naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor Kadera.

### Procedure verantwoordelijken

Adjunct-directeur

### Bijbehorende Documenten

- **procedures:**  
[01. Informele klachtenbehandeling](#), [02. Formele klachtenbehandeling externe commissie](#)
- **formulieren:**  
[Klachtenformulier](#), [Klachtenformulier](#)

### Relaties

procedure [01. Informele klachtenbehandeling](#)

procedure [02. Formele klachtenbehandeling externe commissie](#)

**Norm(en) 2015**

1.3.1

2.1.1 i en j

3.4.1 f

3.5.1 tot en met 3.5.5

4.14.2 tot en met 4.14.5