

## Klachtenregeling

---

### Visie en uitgangspunten

Zorgstem ondersteunt cliënten behorende tot de doelgroepen van de Wet zorg en dwang (Wzd) of diens vertegenwoordigers bij de uitoefening van hun rechten middels onafhankelijk cliëntenvertrouwenswerk. Onze cliëntenvertrouwenspersonen Wzd (CVP Wzd) dragen daarmee bij aan de rechtsbescherming van deze cliënten. Zorgstem wil voor cliënten en diens vertegenwoordigers een betrouwbare organisatie zijn, die naast hen staat, hen individueel actief ondersteunt, hen helpt om op te komen voor hun belangen en hen objectieve informatie en advies geeft over hun rechten ten aanzien van onvrijwillige zorg.

Toch kan het voorkomen dat cliënten of diens vertegenwoordigers ontevreden zijn over de manier waarop de CVP Wzd van Zorgstem hen van dienst zijn of te woord staan. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt of diens vertegenwoordiger die onvrede kan uiten en dat de drempel om onvrede over het werk van de CVP Wzd te uiten zo laag mogelijk is. Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De klachten worden in de behandeling onder andere getoetst aan de taakfunctiebeschrijving en gedragsregels van de CVP Wzd die zijn vastgelegd in het Kwaliteitskader CVP Wzd, de Wzd, de primair procesbeschrijving CVP Wzd, het privacyreglement en de kernwaarden van Zorgstem. De mogelijkheden tot het uiten van een klacht zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

Zorgstem wil klachten zorgvuldig behandelen en wil ook leren van de klachten. Daarom brengen de verantwoordelijken binnen Zorgstem en de externe klachtencommissie CVP Wzd elk jaar verslag uit aan de bestuurder van Zorgstem. Hierin vermelden zij de analyse van de ingediende klachten en geven zij adviezen aan de bestuurder. Met behulp van deze informatie bekijkt Zorgstem hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

### Definities

#### Cliënt of vertegenwoordiger

Wanneer in deze regeling gesproken wordt over de cliënt of vertegenwoordiger wordt de cliënt of vertegenwoordiger bedoeld zoals omschreven in de Wzd en die minimaal één keer contact heeft gehad met een CVP Wzd van Zorgstem met een vraag, klacht of probleem over de zorg en die een klacht heeft over de dienstverlening van Zorgstem.

#### Medewerker

Onder 'medewerker' wordt verstaan de CVP Wzd op wiens werk de klacht betrekking heeft.

#### Leidinggevende

Onder 'leidinggevende' wordt verstaan de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht.

### Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede van een cliënt of vertegenwoordiger over de dienstverlening van Zorgstem en/of over de handelswijze van een CVP Wzd van Zorgstem. Aangezien een CVP Wzd in dienst is van Zorgstem, wordt een klacht over een medewerker altijd gezien als een klacht over Zorgstem en is Zorgstem verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

### **Ontvankelijkheid**

De cliënt of vertegenwoordiger wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als de gedraging waarover geklaagd wordt zich langer dan 12 maanden voordat de klacht wordt ingediend heeft voorgedaan. Op deze verjaringstermijn zijn ruime uitzonderingsgronden van toepassing, die de cliënt of vertegenwoordiger kenbaar kan maken bij het indienen van de klacht.

Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht, na het verstrijken van de verjaringstermijn, zal Zorgstem een individuele afweging naar redelijkheid maken.

Daarbij wordt het belang van de cliënt of vertegenwoordiger bij behandeling van de klacht meegewogen. Tevens is deze verjaringstermijn niet van toepassing op de minderjarige cliënt, zij kunnen te allen tijde een klacht indienen.

Wils(on)bekwaamheid ter zake van de cliënt heeft geen invloed op de ontvankelijkheid, omdat iedereen, wilsbekwaam ter zake of niet het recht heeft om te klagen.

### **Doel klachtbehandeling**

Het doel van de klachtbehandeling is om de onvrede van een cliënt of vertegenwoordiger over de medewerker van Zorgstem snel, laagdrempelig en adequaat bespreekbaar te maken. Hierbij wordt getracht tot een oplossing te komen die passend is voor alle betrokkenen. Tevens gebruikt Zorgstem de klachtbehandeling als kwaliteitsinstrument, om zodoende de dienstverlening aan cliënten en vertegenwoordigers te verbeteren.

### **Behandeltermijn**

Voor de behandeling van de klacht hanteert Zorgstem een termijn van zes weken, te rekenen vanaf het moment dat de klacht van de cliënt of vertegenwoordiger door Zorgstem ontvangen is.

### **Drie manieren van klachtbehandeling**

Om zo laagdrempelig en zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht, stimuleert Zorgstem de cliënt of vertegenwoordiger altijd eerst de interne route bij Zorgstem te bewandelen. Zodoende zijn de drie manieren van klachtbehandeling opgebouwd van stap A tot en met stap C, waarbij gestart wordt met de meest laagdrempelige manier om een klacht te bespreken (gesprek met de betreffende medewerker). Het staat de cliënt of vertegenwoordiger echter vrij om direct te kiezen voor stap B of stap C, en de klacht voor te leggen aan de leidinggevende of de onafhankelijke Klachtencommissie CVP Wzd.

Tevens staat het de cliënt of vertegenwoordiger vrij om iemand, ter ondersteuning, mee te nemen naar het gesprek met de leidinggevende en/of de zitting bij de klachtencommissie CVP Wzd.

Zorgstem beseft dat de cliëntdoelgroepen Wzd kunnen vragen om een behandeling van de klacht op maat die past bij hun mogelijkheden. Zorgstem wil hier binnen redelijkheid de mogelijkheid toe bieden. De behandeling van een klacht kan op de volgende drie manieren plaatsvinden:

- A. de cliënt of vertegenwoordiger bespreekt de klacht met de betrokken medewerker (interne route). Wanneer de cliënt of vertegenwoordiger ontevreden is over de manier waarop een medewerker van Zorgstem zijn werk doet, is het aan te raden dat de cliënt of vertegenwoordiger dit zo snel mogelijk met die medewerker bespreekt. Ook als de medewerker merkt dat de cliënt of vertegenwoordiger ontevreden is over hem/ Zorgstem, maakt de medewerker dit bespreekbaar met de cliënt of vertegenwoordiger. Indien de cliënt of vertegenwoordiger de contactgegevens van de medewerker niet heeft kunnen deze gevonden worden op de website van de eigen zorgaanbieder of opgevraagd worden via de algemene contactgegevens van Zorgstem. Het algemene mailadres is [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl) en het algemene telefoonnummer is 0886781000.
- B. de cliënt of vertegenwoordiger bespreekt de klacht met de leidinggevende van de medewerker (interne route). De cliënt of vertegenwoordiger kan ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de leidinggevende van de medewerker. De cliënt of vertegenwoordiger neemt contact op met de leidinggevende. De cliënt of vertegenwoordiger kan of via de medewerker of algemene contactgegevens van Zorgstem vragen of de leidinggevende contact met hem wil opnemen. Het algemene mailadres is [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl) of het algemene telefoonnummer is 0886781000. De leidinggevende neemt daaruit contact op met de cliënt of vertegenwoordiger. Eventueel kan er een driegesprek gevoerd worden met cliënt of vertegenwoordiger, leidinggevende en medewerker. In het gesprek wordt de klacht van de cliënt of vertegenwoordiger besproken en wordt gezocht naar oplossingsmogelijkheden.
- C. de cliënt of vertegenwoordiger legt de klacht voor aan de Klachtencommissie CVP Wzd (externe route). Leden van de onafhankelijke [Klachtencommissie CVP Wzd](#) werken niet bij Zorgstem en hebben daar ook nooit gewerkt. De regeling van de klachtencommissie CVP Wzd is in te zien op de website [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl) of op te vragen bij het secretariaat van de klachtencommissie via [secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl). In de regeling wordt beschreven hoe een klacht ingediend moet worden, hoe een klacht behandeld wordt en op welke wijze en wanneer er een uitspraak gedaan wordt.