

Klachtenregeling Careaz, bij klachten van cliënten/bewoners of diens vertegenwoordiger

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachtregeling	3
Doel klachtenregeling	3
Klacht in het kader van de WZD	4
Hoofdstuk 1	5
Definities uit klachtenregeling	5
Wet- en regelgeving t.a.v. klachten	5
Hoofdstuk 2 Procedure, ondersteuning en registratie	7
Meldingsprocedure klachten	7
Ondersteuning van de klager	8
Registratie van de klacht	8
Hoofdstuk 3 Uitwerking onderdelen	10
Klachtenfunctionaris (zie Stap 3)	10
Externe Klachtencommissie (stap 4)	10
Het indienen van een klacht ten behoeve van een oordeel bij de externe klachtencommissie of Raad van Bestuur	11
Geschillencommissie (stap 5)	12
Hoofdstuk 4 Overig	13
Hoe verhoudt de klachtenfunctionaris zich tot de cliënt vertrouwenspersoon?	13
Verbeteren van de zorg- en dienstverlening	13
Bijlage 1 Stroomschema klachten	14

Inleiding

“Een klacht is een uiting van onvrede wanneer de cliënt¹ of diens wettelijke vertegenwoordiger de zorg en ondersteuning die geboden (of nagelaten) is, niet ervaart zoals verwacht of afgesproken. Er is een verschil tussen wat verwacht wordt en wat geboden wordt”.

Wat in het dagelijks taalgebruik een klacht is en wat wettelijk, in de Wkkgz², een klacht is komt niet altijd overeen. Uitingen van onvrede komen geregeld voor. In goed onderling overleg, met respect en aandacht voor ieders standpunt, is veelal het uit- en doorspreken van deze onvrede en het maken van afspraken voldoende.

In sommige gevallen lukt dit niet óf wil de client direct zijn onvrede als een klacht elders bespreken of beleggen. Deze stap nemen cliënten/verantwoordelijken niet snel. Als zij hier toch toe besluiten, is het daarom des te belangrijker dat daar zorgvuldig mee om te gaan. De Wkkgz verwacht dat de organisatie cliënten een mogelijkheid biedt effectief en laagdrempelig een klacht in te kunnen dienen.

Klachtenregeling

Een uiting van onvrede/klacht (verder klacht genoemd) door onze cliënten/ bewoners kan een belangrijk signaal zijn. Door hier adequaat en transparant mee om te gaan hebben we als Careaz de kans om het vertrouwen van onze cliënten te behouden of te herwinnen. We zien het als een kans om van te leren. Het kan een aanleiding zijn individueel of Careaz breed maatregelen te treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. De wijze waarop uitingen van onvrede/klachten van cliënten binnen Careaz worden behandeld is vastgelegd in deze klachtenregeling.

Dit beleid richt zich op de procedure bij klachten van cliënten. Op de website van Careaz en in de introductiemap is informatie over de regeling voor cliënten/ bewoners opgenomen. Het bijbehorende stroomschema zie bijlage 1. biedt een overzicht van de stappen die doorlopen kunnen worden en bijbehorende taken.

Buiten deze klachtenregeling vallen:

1. Uitingen van onvrede of klachten in verband met de Wzd (toelichting: zie hieronder!)
2. Uitingen van onvrede of klachten van medewerkers richting de organisatie.
3. Klachten richting BIG geregistreerde medewerkers vanuit de optiek van de Wet BIG (tuchtrecht).

Doel klachtenregeling

Doel van deze regeling is een eenduidige werkwijze om: ruimte te geven aan uitingen van ontevredenheid en/of klachten van cliënten én deze inzetten voor het verbeteren en optimaliseren van de zorg- en dienstverlening. Dit doen we door duidelijkheid te verschaffen over het proces en de (mogelijke) stappen die gezet kunnen worden bij een klacht en de daarbij behorende taken van verschillende functionarissen en door de geregistreerde (afgehandelde) klachten te analyseren en waar nodig verbeteracties vast te stellen binnen de organisatie (kwartaal).

¹ Waar cliënt staat geschreven kan ook bewoner gelezen worden.

² Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg.

Klacht in het kader van de WZD

Zoals is vastgelegd in het beleid 'Vrijheid, veiligheid en verantwoordelijkheid' rondom de uitvoering van de WZD worden familie en/of naasten altijd betrokken bij het opstellen van het zorgplan inclusief onvrijwillige zorg. Er kunnen zich situaties voordoen waarin familie en/of naasten niet achter de gekozen maatregelen onvrijwillige zorg staan. Wanneer extra informatie over de reden voor de gekozen maatregelen onvrijwillige zorg onvoldoende is voor de familie en/of naasten dan kan de zorgverantwoordelijke doorverwijzen naar de behandelaar als eindverantwoordelijke, clustermanager en/of cliëntvertrouwenspersoon WZD.

Wanneer familie/naasten tenslotte uitkomen op het indienen van een klacht in het kader van de Wzd dan is er de mogelijkheid om het KCOZ te benaderen. Dit is een aparte commissie t.b.v. afhandeling van klachten inzake de Wzd. Zie <https://www.kcoz.nl/home>

De klachtenregeling van de Wzd is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- Klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris;
- Klachten over het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Klachten over beslissingen rondom verlof en ontslag.

Bron: (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2024)

Wzd-klachten kunnen door de zorgorganisatie of de cliëntvertrouwenspersoon bij de KCOZ worden ingediend. Zie hiervoor de website van KCOZ.

Voor clientondersteuning gericht op de WZD is specifieke expertise beschikbaar. Wanneer er een klacht is rondom inzet onvrijwillige zorg/de Wzd dan kan de cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Stemgever benaderd worden. Zie hiervoor Compaz: Folder cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Bij klachten in het kader van de Wzd, is behandeling door het KCOZ de laatste stap, er is geen mogelijkheid tot het benaderen van een geschillencommissie.

Hoofstuk 1

Definities uit klachtenregeling

Klacht

Een klacht is elk bezwaar over het handelen, uitvoeren of nalaten van een hulpverlener of dienst van Careaz op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Dit kan over de periode van zorgverlening, doch niet langer dan een jaar geleden, of direct na afsluiting van de zorgverlening.

Klager

Degene die zich als of namens een (ex-)gebruiker van de dienstverlening (cliënt) van Careaz wendt tot een medewerker, diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Dat kan gaan om:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
- c. diens zaakwaarnemer;
- d. diens nabestaande³.

In de tekst wordt gebruik gemaakt van "client die een klacht heeft", waarbij zowel client als bovenstaande vertegenwoordigers bedoeld kunnen worden.

Client vertrouwenspersoon (CVP)

Een door Careaz aangesteld persoon die de cliënt of diens naaste kan bijstaan bij vragen. Zie info cliënt vertrouwenspersoon op de website en Compaz.

Klachtenfunctionaris

Een functionaris met als taak binnengekomen bezwaren van klagers onafhankelijk te behandelen, vragen van klagers te beantwoorden en waar gewenst te bemiddelen bij klachtenprocedures en of klachtgesprekken tussen klager en beklagde.

Klachtencommissie

Een college van personen dat als doelstelling heeft klachten van of namens cliënten van verpleeghuis, verzorgingshuis, welzijnsorganisatie of thuiszorg te behandelen overeenkomstig hetgeen daaromtrent in het reglement van de betreffende commissie is vastgelegd.

Wet- en regelgeving t.a.v. klachten

Er zijn twee wetten direct van toepassing. De wet Zorg en Dwang, is zijdelings van toepassing. Die heeft namelijk een eigen regeling rondom het behandelen van klachten. De twee wetgevingen waarop we bouwen in dit document zijn:

³ op basis van de Wkkgz hebben ook nabestaanden het recht een klacht in te dienen. De Wkkgz verstaat onder nabestaanden onder andere: bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zussen van de overledene)

1. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen.
2. Wet BIG. Het tuchtrecht richt zich op bewaken en beheren van de professionele beroepsuitoefening mbt de wet BIG. Klachten ten aanzien van BIG geregistreerde professionals kunnen via het tuchtrecht behandeld worden. Er wordt dan beoordeeld of de BIG geregistreerde professional heeft gehandeld volgens de professionele standaarden. Deze route via de tuchtrechtspraak kent in deze klachtregeling geen plek. Meer informatie daarover is o.a. te vinden op [Home - Open over tuchtrecht](#). Het kan wel zo zijn dat er over hetzelfde onderwerp meerdere procedures lopen, dus zowel via de klachtenregeling van Careaz als via het tuchtrecht. Mocht er sprake zijn van een procedure via het tuchtrecht, zoek dan direct contact met de leidinggevende om gezamenlijk te bepalen wat nodig is (denk aan ondersteuning).

Hoofdstuk 2 Procedure, ondersteuning en registratie

Meldingsprocedure klachten

Wanneer iemand een klacht heeft willen we deze graag bespreekbaar maken en streven we naar het bieden van een oplossing. Het is daarbij wenselijk, waar mogelijk, de klacht te bespreken met de medewerker bij wie de klacht gemeld is en of wie het betreft.

Daarop wordt dan ook altijd ingezet. Hieronder staan de stappen beschreven waarbij stap 1 gericht is op het wegnemen van ontevredenheid en het hierbij nog niet formeel tot een klacht is gekomen. Dit is onderdeel van de reguliere communicatie tussen medewerker en client. Daarbij kan het voorkomen dat na het bespreken van de situatie nog geen oplossing gevonden is. In dat geval óf wanneer een client dit direct wil, kan de stap naar de clustermanager, klachtenfunctionaris of klachtencommissie gemaakt worden. Vanaf dat punt wordt er geregistreerd in het kader van klachten.

De volgende stappen (kunnen) worden doorlopen:

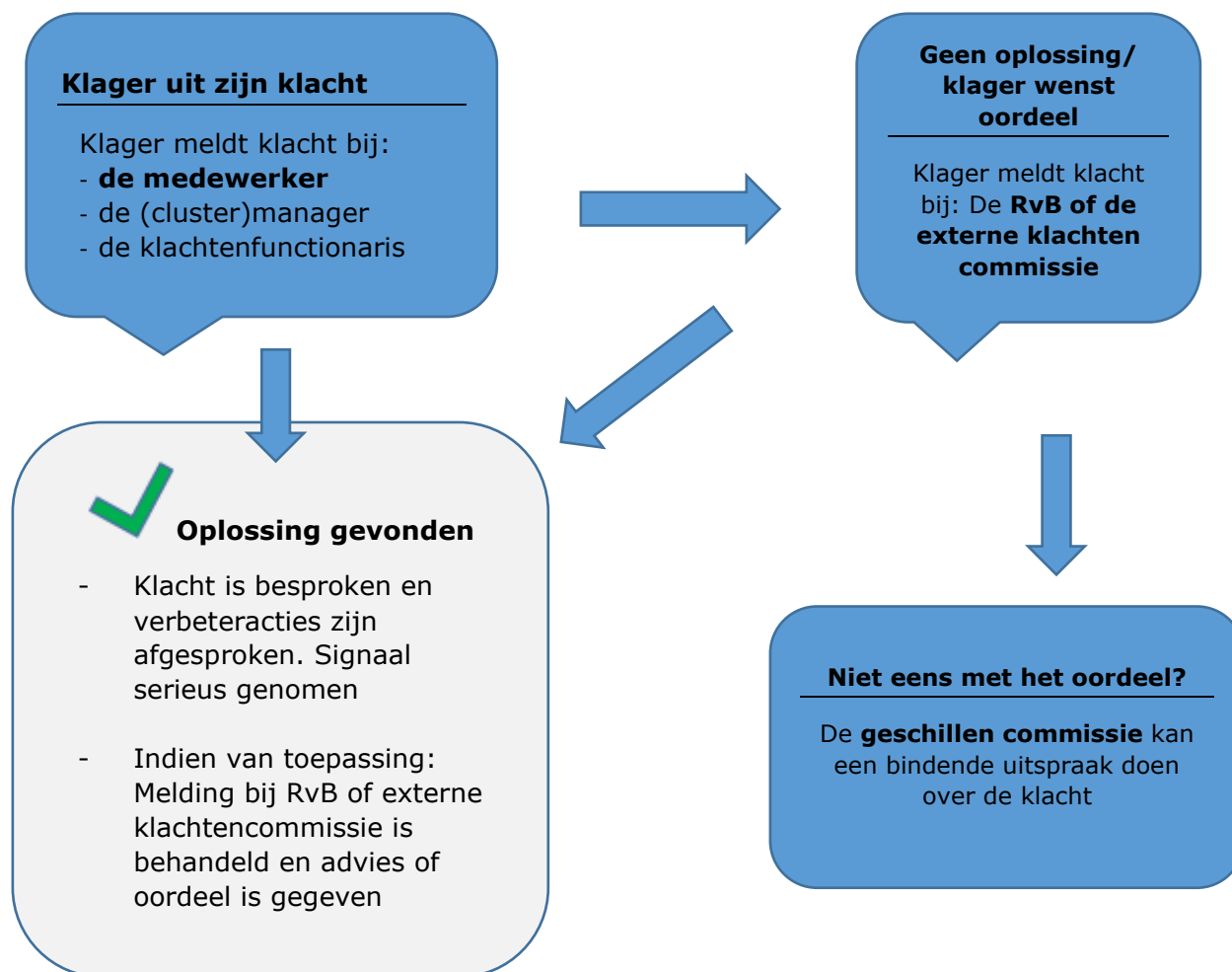
- Stap 1:** Als er ontevredenheid is vanuit de client, is het zinvol dit eerst te bespreken met degene die aanleiding gaf tot de klacht. Als een misverstand de oorzaak is, kan dat worden uitgesproken. Verwacht mag worden dat de medewerker openstaat voor eventuele kritiek of een klacht. Uitgangspunt is dat client en de medewerker in gezamenlijkheid en tot ieders tevredenheid tot een oplossing komen. Indien gewenst kan de medewerker een collega, verpleegkundige of de (cluster)manager om ondersteuning of advies vragen. Na vastlegging in het zorgplan is het dan afgerond.
- Stap 2:** Is het niet gelukt tot een oplossing te komen of kan de client/klager de klacht niet op deze manier bespreken? Dan kan client zich richten tot de leidinggevende van de medewerker op wie de klacht zich richt, de (cluster)manager.
- Stap 3:** Als de klacht niet kan worden opgelost met de betreffende manager of indien de client dit niet wenst, kan de klager de regiomanager benaderen of een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie hoofdstuk 3).

Uitgangspunt is dat er een oplossing gevonden wordt in deze route. Is dat niet gelukt dan heeft de client de mogelijkheid om een oordeel te vragen bij de Raad van Bestuur of de externe klachtencommissie.

- Stap 4:** Indien klager wenst dat de bestuurder of een onafhankelijke instantie een uitspraak doet over de klacht, dan kan client een *schriftelijke klacht* indienen bij de bestuurder of bij de externe klachtencommissie (zie hoofdstuk 3) waar Careaz bij aangesloten is.
- Stap 5:** Wanneer de stap naar de klachtencommissie niet heeft geleid tot voor de client gewenste afwikkeling kan hij/zij de geschillencommissie (zie hoofdstuk 3) benaderen.

Bovengenoemde stappen zijn uitgewerkt in een stroomschema. Zie Bijlage 1

Schematisch



Ondersteuning van de klager

In sommige situaties is het wenselijk dat de klager ondersteund wordt bij het indienen van de klacht en de procedure daarbij (gesprekken ed). Deze ondersteuning wordt soms gevonden bij een familielid of iemand in het netwerk, maar kan ook geboden worden door een clientvertrouwenspersoon. Zie daarvoor onze website en Compaz: Reglement cliëntvertrouwenspersoon. Zij hebben geen bemiddelende rol maar staan naast de client en kunnen ondersteunen in het proces en of bij gesprekken.

Registratie van de klacht

Klacht opgepakt door medewerker (stap 1):

Wanneer de klacht door de medewerker wordt opgepakt en dit heeft geleid tot een oplossing of vervolgactie, wordt dit in het dossier van de betreffende client vastgelegd onder vragenlijst 'familiegesprek'. Er wordt vastgelegd: Wat is er besproken, wanneer,

met wie en welke acties zijn uitgezet of worden nog uitgezet? Let op dat je het verslag in de vragenlijst deelt met familie⁴.

Tevens wordt er kort *gerapporteerd* (onder rapportage) dat er een gesprek heeft plaatsgevonden en waar de inhoud en afspraken vastgelegd zijn. Indien de afspraken leiden tot aanpassingen van het *zorgplan* wordt eveneens het zorgplan geactualiseerd.

! Let op: gebruik bij het schrijven het woord klacht zodat makkelijk via de zoekfunctie deze rapportage teruggevonden wordt.

Klacht opgepakt door manager (stap 2):

Klachten die door de manager worden opgepakt, worden door hem of haar geregistreerd in de klachtenmodule op Careaz Compaz.

Klachten opgepakt door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie (stap 3)

De klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie(s) verzorgen ieder een eigen registratie van de door hen behandelde klachten en communiceren deze jaarlijks met Careaz.

Privacy

Iedere medewerker die in aanraking komt met een klacht heeft een geheimhoudingsplicht betreffende informatie die tot hun beschikking komt. De formulieren, rapportages en verslagen worden zorgvuldig bewaard en gearchiveerd conform het privacyreglement. Rapportages en verslagen verschijnen in geanonimiseerde vorm.

⁴ De rapportage wordt inzichtelijk voor de vertegenwoordiger/ familie na de volgende stappen: sla de rapportage op in de vragenlijst 'familiegesprek', ga naar 'overzicht' en dan naar 'meer'. Vervolgens kies je voor 'delen met client'.

Hoofdstuk 3 Uitwerking onderdelen

Klachtenfunctionaris (zie Stap 3)

Indien gewenst kan de client in contact treden met de klachtenfunctionaris van Careaz. Careaz heeft hiervoor een overeenkomst met **Quasir**. Er is altijd een klachtenfunctionaris beschikbaar voor Careaz. Cliënten kunnen Quasir rechtstreeks benaderen. Op de website van Careaz zijn de contactgegevens als ook nadere informatie over Quasir beschikbaar voor bewoners/familie, waarnaar verwezen kan worden. <https://careaz.nl/over-careaz/goed-geregeld/klachten/>

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

1. Ondersteunt cliënten en/of hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden in het oplossen van de klacht of opvolging hiervan;
2. Informeert cliënten en/of hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden over het klachtenreglement binnen Careaz;
3. Adviseert de clustermanagers, regiomanager en Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd bij de afhandeling van een klacht of de opvolging van een klacht;
4. Kan als neutrale gesprekspartner het gesprek tussen klager en Careaz leiden.

De klachtenfunctionaris zorgt allereerst voor de opvang. Hiervoor is hij rechtstreeks bereikbaar voor de individuele client, aangeklaagde en/of andere betrokkenen. Na het luisteren naar het verhaal van de client en aangeklaagde volgt de verkenning met client van de klacht, diens vraag, doelen en wensen. De klachtenfunctionaris helpt om het oplossen van de klacht bespreekbaar te maken, waar nodig kan zij advies geven of doorverwijzen. Daarna start, indien nodig, de bemiddeling. Daarbij onderzoekt de klachtenfunctionaris zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden en verkent daarbij met client en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling. In het bemiddelingsgesprek draagt de klachtenfunctionaris zorg voor procesbegeleiding en voortgangsbewaking. 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.

Externe Klachtencommissie (stap 4)

Careaz is aangesloten bij de regionale klachtencommissie, samen met andere VVT aanbieders. De klachtencommissie behandelt onafhankelijk en op formele wijze ingediende klachten. Door middel van hoor en wederhoor wordt een oordeel gevormd over de aard van de klacht (gegrond of ongegrond) en volgt een advies aan de bestuurder t.a.v. de afhandeling van de klacht. Nadere informatie over deze klachtencommissie is eveneens te vinden op onze website: <https://careaz.nl/over-careaz/goed-geregeld/klachten/>

Het indienen van een klacht ten behoeve van een oordeel bij de externe klachtencommissie of Raad van Bestuur

Wanneer klager kiest een klacht voor te leggen aan de bestuurder of de externe klachtencommissie dan zal klager de klacht schriftelijk moeten indienen.

Werkwijze externe, onafhankelijke klachtencommissie

De werkwijze van de externe klachtencommissie is door deze commissie vastgelegd in de klachtenregeling welke op de website van Careaz is gepubliceerd. Zie <https://careaz.nl/wp-content/uploads/2020/08/Klachtenregeling-regionale-klachtencommissie-Careaz-2024.pdf>

Werkwijze Raad van Bestuur bij klacht

Klager richt zich schriftelijk tot de Raad van bestuur met zijn klacht. Op basis daarvan zal de Raad van Bestuur beoordelen of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen en/of deze in behandeling genomen zal worden. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder (bijvoorbeeld inzake ANW-diensten) neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De bestuurder stuurt dan de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

Ontvankelijkheid van de klacht

De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
- een gelijke klacht nog in behandeling is;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Werkwijze bij beoordeling van een klacht

De Raad van Bestuur neemt binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met de beklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Op basis van de gesprekken met klager en beklaagde bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

- Een klacht wordt pas beoordeeld nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
- Indien er een onderzoek wordt ingesteld naar de kwestie waar de klacht betrekking op heeft, wordt dit niet uitgevoerd door de persoon tegen wie de klacht is gericht, of door diens directe collega of leidinggevende.

De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt meegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

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 of per e-mail aan de Raad van Bestuur kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Hierbij worden de wettelijke termijnen in acht genomen. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, worden de klager en beklaagde voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail geïnformeerd. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht behandeld moet worden door de externe klachtencommissie van Careaz of wanneer de klager niet tevreden is over de beoordeling van de klacht of afhandeling hiervan is de aangewezen route dat de klager de klacht voorlegt aan de externe klachtencommissie.

Geschillencommissie (stap 5)

Mocht een behandeling van de externe klachtencommissie niet hebben geleid tot een tevreden afhandeling, dan kan klager zich wenden tot de geschillencommissie. Vanaf 2011 is Careaz aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Meer informatie hierover vindt u op www.degeschillencommissie.nl en op onze website <https://careaz.nl/over-careaz/goed-geregeld/klachten/>

Hoofdstuk 4 Overig

Hoe verhoudt de klachtenfunctionaris zich tot de cliënt vertrouwenspersoon?

Careaz kent een Client vertrouwenspersoon (CVP). Een CVP is onafhankelijk en staat náást de bewoner. De CVP kan een cliënt of bewoner bijstaan in een klachtenprocedure of op weg helpen om de juiste stappen te nemen. Het verschil met een klachtenfunctionaris is dat de CVP er is voor de ondersteuning van de bewoner/cliënt of diens naaste. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol aannemen en kan het proces begeleiden.

Verbeteren van de zorg- en dienstverlening

Ieder half jaar worden de klachten en de afhandeling daarvan besproken in de regionale kwaliteitsoverleggen, het overleg van clustermanagers en regiomanagers én in het managementoverleg. De Senior Adviseur Kwaliteit haalt de input hierbij uit de klachtenregistratie(s) van het voorafgaande half jaar. In afstemming met de kwaliteitsverpleegkundigen analyseert zij de klachten en de gekozen oplossingen. Daarbij wordt eveneens de rapportage vanuit Quasir en de externe klachtencommissie⁵ betrokken. Deze periodieke rapportages bevatten niet enkel informatie over het aantal behandelde klachten maar ook over de wijze van afhandeling en voorstellen voor verbetering van het klachtenproces.

Op basis van de uitkomsten van de overleggen en geformuleerde adviezen en verbetervoorstellen wordt in het managementteam besloten of en zo ja welke verbeteringen noodzakelijk zijn om zorg- en dienstverlening te optimaliseren. De acties daartoe worden door de verantwoordelijke managers uitgezet in de organisatie (oa via kwaliteitsoverleg) en CR via RvB geïnformeerd. De Senior Adviseur Kwaliteit monitort de uitvoering van deze acties.

Het overzicht van klachten, de afhandeling en acties die betrekking hebben op de hulp die Careaz biedt worden per gemeente in een apart overzicht overgenomen. Ieder half jaar verzendt de Senior Adviseur Kwaliteit dit overzicht naar de betreffende gemeente.

5 Rapportage externe klachtencommissie

2x per jaar brengt de externe klachtencommissie rapport uit aan de Raad van Bestuur van Careaz. De bestuurder brengt de rapportages van de klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie ter kennis aan de centrale cliëntenraad en Raad van Toezicht van Careaz.

Bijlage 1 Stroomschema klachten

