



Betreft:	<b>Klachtenregeling en CVP</b>	Document:	PR-04
Revisie:	1	Uitgifte datum:	01-06-2016

Eigenaar : Directie

## 1. DOEL

Dit document geeft de te volgen werkwijze weer in geval van klachten van cliënten of medewerkers van Het Robertshuis. Doelen van de klachtenregeling zijn het zo goed mogelijk oplossen van de onvrede van de klager en het bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van dienstverlening en / of de rol van werkgever te optimaliseren.

## 2. DEFINITIE

Klacht	Het door een cliënt of medewerker geuite ongenoegen omtrent een specifieke aangelegenheid binnen Het Robertshuis.
Cliënt	Afnemer van de zorg- en dienstverlening en/of diens wettelijke vertegenwoordiger
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

## 3. TOEPASSINGSGBIED

Het protocol heeft betrekking op de wijze waarop Het Robertshuis met klachten van cliënten en medewerkers omgaat. Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen ten grondslag te liggen die daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van diegene(n) over wie geklaagd wordt. In een dergelijk geval kan de aangeklaagde om rehabilitatie verzoeken en kan er zelfs sprake zijn van aansprakelijkheid van de klager.

## 4. WERKWIJZE

De klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Te denken is aan:

De cliënt of de medewerker kan zijn onvrede bespreekbaar maken bij de meest gereede persoon, dit kan o.a. zijn de leidinggevende, de persoonlijk begeleider, e.d. Op deze wijze kunnen rechtstreeks achterliggende vragen worden beantwoord, opheldering worden gegeven bij misverstanden of problemen getracht op te lossen. Dit is de kans bij uitstek om snel, zonder formalisering en adequaat, te reageren op klachten. Om deze redenen wordt de klager gestimuleerd de beklagde rechtstreeks aan te spreken. Indien sprake is van een klacht meldt de medewerker dit te allen tijde aan haar of zijn leidinggevende en via de procedure kwaliteitsafwijking/-verbetering.

Indien sprake is van klachten door de medewerkers wordt overigens verwezen naar PR-16 Vertrouwenspersoon.

Indien noodzakelijk of gewenst kan de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger een beroep doen op de CVP. De organisatie stelt deze desgewenst beschikbaar.

De CVP fungeert indien nodig of gewenst ook als klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz



Betreft:	<b>Klachtenregeling en CVP</b>	Document:	PR-04
Revisie:	1	Uitgifte datum:	01-06-2016

De cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger kan zich indien nodig of gewenst ook wenden tot de Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten of een ander orgaan dat geldt als geschilleninstantie in de zin van de Wkkgz. De organisatie stelt de contactgegevens desgewenst beschikbaar.

## **5. REGISTRATIE**

Indien sprake is van een klacht handelt Het Robertshuis overigens volgens de procedure kwaliteitsafwijking/-verbetering, waarnaar hier verwezen wordt. Deze procedure beschrijft de gestructureerde werkwijze waarop kwaliteitsafwijkingen (waaronder klachten) worden geconstateerd, geregistreerd, geanalyseerd, opgelost en geëvalueerd.

## **6. GEBRUIKTE FORMULIEREN**

F-06 KAR

## **6. GEBRUIKTE FORMATS**

N.V.T.