



Betreft:	<b>Klachtenregeling en CV</b>	Document:	PR-04
Revisie:	0	Uitgifte datum:	11-06-2024

Eigenaar : Bestuurder

## 1. DOEL

Dit document geeft de te volgen werkwijze weer in geval van klachten van cliënten van Stichting Het Robertshuis. Doelen van de klachtenregeling zijn het zo laagdrempelig, goed mogelijk oplossen van de melding, onvrede van de klager en het bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van dienstverlening te optimaliseren.

## 2. DEFINITIE

**Klacht cliënt** Een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger zijn of haar ontevredenheid uit over een gedraging van een medewerker jegens een cliënt (natuurlijk persoon) of de organisatie in het algemeen.

**CVP** Cliëntvertrouwenspersoon

<https://www.dwangindezorg.nl/wzd/clienten/clientenvertrouwenspersoon>

## 3. TOEPASSINGSGBIED

Het protocol heeft betrekking op de wijze waarop Stichting Het Robertshuis met klachten van cliënten 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 diens vertegenwoordiger kan zijn onvrede of melding laagdrempelig bespreekbaar maken bij de meest gerede persoon, dit kan o.a. zijn de gedragswetenschapper, de senior/junior 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/-registratie (KAR). Bijvoorbeeld ouder heeft een melding en daarbij een idee voor verbetering. De medewerker kan voor de verbetering een KAR-formulier invullen.

Indien sprake is van klachten door de medewerkers wordt verwezen naar PR-16 Medewerkersvertrouwenspersoon (MVP).



Betreft:	<b>Klachtenregeling en CV</b>	Document:	PR-04
Revisie:	0	Uitgifte datum:	11-06-2024

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. De cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger kan zich indien nodig of gewenst ook wenden tot de Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten (FACIT) of een ander orgaan dat geldt als geschilleninstantie in de zin van de Wkkgz. De gegevens staan vermeld op het publieke gedeelte van de website

Onderstaand is aan aangegeven bij welke organisaties een beroep gedaan kan worden op de CVP.

CVP Jeugdwet	Jeugdstem
CVP WLZ	Facit
CVP WZD	Regio Limburg: Adviespunt Zorgbelang Regio Hilversum: Zorgstem

## **5. REGISTRATIE**

Indien sprake is van een klacht handelt Stichting Het Robertshuis overigens volgens de procedure kwaliteitsafwijking/-verbetering/- registratie (KAR), 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

## **7. GEBRUIKTE FORMATS**

N.V.T.