

KLACHTENREGELING CLIËNTEN

Woonvoorziening De Eik Staete

Regeling

cliëntenvertrouwenspersoon (klachtenopvang en klachtenbemiddeling)

Regeling

Klachtencommissie (klachtenbehandeling)

Dit is uitbesteed aan Stichting klachtencommissie Gezondheidszorg

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

Hoofdstuk I

Artikel 1

Begripsomschrijving

Begrippen

Regeling

Hoofdstuk II

Artikel 2

Artikel 3

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Cliëntenvertrouwenspersoon Woonvoorziening De Eik Staete

Cliëntenvertrouwenspersoon Woonvoorziening De Eik Staete

Instelling en benoeming

Bevoegdheden

Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie

Bevoegdheden

Registratie en archivering

Jaarslag

Hoofdstuk III

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 10

Klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling

Indiening van een vraag/klacht

Klachtenopvang

Klachtenbemiddeling

Regeling Klachtencommissie cliënten Woonvoorziening De Eik Staete

Woonvoorziening De Eik Staete verwijst naar:

Voorwoord

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Deze wet gaat onder andere over de behandeling van klachten van cliënten en-/of hun belangenbehartigers door een onafhankelijke commissie.

Deze regeling is bedoeld voor die situaties waarin klachten niet gewoon in onderling overleg kunnen worden afgehandeld. Met andere woorden wanneer iemand, die een klacht heeft zich niet door de aangeklaagde kan/wil wenden, of wanneer een klacht door de laatste(n) naar de mening van de klager niet naar tevredenheid is opgelost.

Waarom een klachtenregeling cliënten Woonvoorzienig De Eik Staete

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. De zorg- en dienstverlening binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke en/of geestelijke beperking vormt op deze regel geen uitzondering. Omdat cliënten vaak een afhankelijke positie innemen ten opzichte van zorgaanbieders, is het noodzakelijk dat hun belangen voldoende worden gewaarborgd. Het heeft de voorkeur dat u de klacht eerst met de zorgverlener of directie bespreekt.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid van externe klachtenafhandeling. In deze klachtenregeling cliënten woonvoorziening De Eik Staete staat wie kan klagen en waarover, waar een klacht kan worden ingediend en hoe de klacht kan worden afgehandeld.

WMO en WLZ

Cliënten die zorg krijgen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kunnen terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissie. Cliënten die zorg krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen terecht bij de klachtenfunctionaris, directie en zorgverleners.

Doelen van de klachtenregeling

Een cliënt of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger wordt als hij een klacht indiende officieel de "klager" genoemd, degene tegen wie de klacht zich richt wordt de "aangeklaagde" genoemd. Dit klinkt misschien wat negatief maar zo is het hier niet bedoeld.

De voornaamste doelen van de regeling zijn:

- Het tegemoet komen aan de klager en het zo mogelijk oplossen van diens onvrede;
- Het bieden van een mogelijkheid tot herstel van de relatie en het onderling vertrouwen;
- Het bijdragen aan het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Deze klachtenregeling richt zich op klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Op grond van de wet is Woonvoorziening De Eik Staete verplicht om een klachtencommissie in te stellen die zich bezighoudt met klachtenbehandeling.

Daarnaast heeft Woonvoorziening De Eik Staete cliëntvertrouwenspersoon benoemd die zich richt op klachtenopvang en klachtenbemiddeling.

Wat is een klacht

Het gaat om iedere uiting van onvrede, over alle zaken die volgens de klager anders hadden moeten of gekund. De klachtenregeling geldt zowel voor algemene klachten als voor specifieke klachten. Elke naar voren gebrachte klacht bezwaar tegen gedragingen of handelingen of nalaten van medewerkers van Woonvoorziening De Eik Staete of van de Woonvoorziening zelf.

Deze regeling kent drie categorieën klachten:

- Algemene klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en/of de WMO: door of namens de cliënten, deze kunnen klachten over de zorg- en dienstverlening van (medewerkers) Woonvoorziening De Eik Staete worden ingediend. Het betreft klachten over de bejegening, het handelen of nalaten en het nemen van beslissingen met gevolgen voor de cliënt.

Vragen en klachten op het gebied van bejegening

Woonvoorziening De Eik Staete hecht waarde aan een correcte bejegening van cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers. Daarmee wordt bedoeld een gelijkwaardige omgang met elkaar, gebaseerd op respect, beleefdheid en integriteit en zonder onaangenaam, intimiderend of vijandig te zijn. Een vraag of klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie en (vermoeden van) seksueel misbruik valt onder de klachtenregeling en kan door de betrokkenen in eerste instantie in vertrouwelijke sfeer bij de cliëntenvertrouwenspersoon aan de orde worden gesteld.

Heeft het indienen van een klacht gevolgen

Woonvoorziening De Eik Staete vindt het belangrijk om goed te luisteren naar cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Dit betekent onder meer dat Woonvoorziening De Eik Staete een klimaat bevordert waarin problemen tijdig worden onderkend en niet escaleren.

Cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers kunnen zich vrij voelen om klachten te uiten. Woonvoorziening De Eik Staete waarborgt dat het indienen van een klacht geen repercussies heeft voor de klager.

Mogelijkheden voor indiening van een klacht

Binnen de beschikbare mogelijkheden kiest de klager zelf waar hij zijn klacht kenbaar maakt en wil laten afhandelen:

Klachtenopvang bij WMO-zorg

- Als de klager hiertoe bereid is, wordt eerst zoveel mogelijk door klager zelf in de lijn naar een oplossing gezocht door bespreking van het ongenoegen/ de klacht met eerstverantwoordelijke begeleider. (Degene waarover hij klaagt)
- De klager kan zijn klacht vertrouwelijk bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon Woonvoorziening De Eik Staete.
- De klager kan zijn klacht bespreken met de (directe) leidinggevende van de aangeklaagde.
- De klager kan zijn klacht officieel laten behandelen door de klachtencommissie, Woonvoorziening De Eik Staete” is aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

Klachtenopvang bij WLZ-zorg

- Als de klager hiertoe bereid is, wordt eerst zoveel mogelijk door klager zelf in de lijn naar een oplossing gezocht door bespreking van het ongenoegen/ de klacht met eerstverantwoordelijke begeleider. (Degene waarover hij klaagt)
- De klager kan zijn klacht vertrouwelijk bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon Woonvoorziening De Eik Staete en klachtenbemiddeling aanvragen van een klachtenfunctionaris van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.
- De klager kan zijn klacht bespreken met de (directe) leidinggevende van de aangeklaagde.
- De klager kan zijn klacht officieel laten behandelen door de geschillencommissie als de bemiddeling met de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing heeft geleid. Hiervoor zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Algemeen.

Onvrede bespreekbaar maken

In verband met het achterhalen van relevante feiten en omstandigheden is het raadzaam om een klacht zo spoedig mogelijk in te dienen.

Klachten ontstaan door veel factoren: (veronderstelde) fouten, ongecorrigeerde verwachtingen, misverstanden, niet nakomen van afspraken, gebrekkige communicatie, interpretatieverschillen over cliënten rechten, tarieven, bejegening of de organisatie van de zorg - en dienstverlening.

Als de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger het ergens niet mee eens is of ontevreden is, dan werkt het vaak het best om dit te bespreken met de betrokken medewerker en diens leidinggevende. In goed overleg kunnen achterliggende vragen worden beantwoord en zijn veel problemen op te lossen.

Als dit niet lukt of als de cliënt of zijn (wettelijke vertegenwoordiger) dat niet wil kan een beroep worden gedaan op de cliënten vertrouwenspersoon of kan men zich wenden tot de klachtencommissie.

De cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger te ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat.

De klager kan zich tot de cliëntenvertrouwenspersoon wenden voor het voeren van een vertrouwelijk gesprek of met vragen en klachten. Klachtenopvang omvat het zorgdragen voor de eerste emotionele opvang en het luisteren naar de klager, het geven van informatie en advies over de mogelijkheden om een klacht af te handelen en het bijstaan van de klager bij het bespreekbaar maken van problemen en/of indienen van een klacht en de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. Klachtenbemiddeling is er op gericht tussen partijen (de klager en de aangeklaagde) toot stand te brengen om van daaruit tot een oplossing van de klacht te komen.

Het contact met de cliëntvertrouwenspersoon heeft en houdt een vertrouwelijk karakter.

De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de klachtencommissie.

De rol van de cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft niet alleen met cliënten te maken, maar ook met tal van anderen. Ten opzichte van iedere partij heeft de cliëntenvertrouwenspersoon een andere rol, deze moet bij de gesprekspartner bekend zijn. Zo is de cliëntenvertrouwenspersoon in zijn rol naar de cliënt altijd partijdig aan de cliënt, hij staat aan de kant van de cliënt.

Hoe meer cliënten hun eigen belangen kunnen behartigen, hoe meer een onpartijdige opstelling voor de hand ligt. Ten aanzien van de inhoud van de klacht stelt de cliëntenvertrouwenspersoon zich neutraal en onpartijdig op, hij ondersteunt de cliënt bij het zorgvuldig nemen van een besluit en oordeelt niet over de inhoud daarvan.

Wanneer een bemiddelingsgesprek aan de orde stelt is cliëntenvertrouwenspersoon zich meer onafhankelijk op, hij staat dan tussen beide partijen (de klager en de aangeklaagde) in. Deze meer onafhankelijke rol zal hij aan de cliënt verduidelijken.

De wijziging van rol is afhankelijk van de (behoefte van de) klager en de fase van de klachtafhandeling.

Het is aan cliëntenvertrouwenspersoon om het evenwicht te bewaken tussen degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie die klacht betrekking heeft. Dat zal soms vragen om speciale aandacht voor de belangen van de cliënt.

De klachtenfunctionaris (WLZ-zorg)

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en probeert te bemiddelen zodat de klager en organisatie zelf tot een oplossing komen. De klachtenfunctionaris coördineert het proces en geeft daarnaast ook informatie en advies. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht.

De klachtencommissie (WMO-zorg)

De klachtencommissie heeft tot taak tot een objectieve en onpartijdige beoordeling van de klacht te komen die leidt tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen maatregelen. De uitspraak is niet bindend.

De klachtencommissie werkt onafhankelijk van de cliëntenvertrouwenspersoon.

De geschillencommissie (WLZ-zorg)

De geschillencommissie behandelt geschillen wanneer de klager en organisatie met bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een gezamenlijke oplossing gekomen zijn. De geschillencommissie heeft tot taak tot een objectieve en onpartijdige beoordeling van het geschil te komen die leidt tot een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Dit kan ook gaan over schadevergoedingen tot een bedrag van € 25.000,-. De uitspraak van de geschillencommissie is wel bindend.

Indiening van een vraag of klacht bij de cliëntenvertrouwenspersoon bij Woonvoorziening De Eik Staete.

- De klager kan de cliëntenvertrouwenspersoon mondeling of schriftelijk benaderen. Informatie over adressen, telefoonnummers en bereikbaarheid van de cliëntenvertrouwenspersoon is beschikbaar op de locatie.
- De klager dient een verzoek om klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling bij voorkeur zo spoedig mogelijk in nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.
- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van een verzoek neemt de cliëntenvertrouwenspersoon contact op met de klager.
- De cliëntenvertrouwenspersoon maakt, zo nodig, een afspraak voor een gesprek met de klager binnen veertien dagen na dit gesprek.

Indiening van een klacht bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie

De klager dient een klacht schriftelijk in te dienen gericht aan:

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht t.a.v. de ambtelijk secretaris

Lombokstraat 29

2022 BJ Haarlem

of e-mailadres: klachtenbehandeling@eckg-jd.nl

Indiening van een klacht bij de Geschillencommissie

De klager dient een klacht schriftelijk in te dienen gericht aan:

Geschillencommissie Algemeen

Bordewijklaan 46

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

HOOFDSTUK I: Begripsomschrijving

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

1. *Cliënt*: de persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening die door Woonvoorziening De Eik Staete geboden wordt.
2. *Wettelijk vertegenwoordiger*: de ouder of voogd van een cliënt jonger dan achttien jaar, curator, mentor, bewindvoerder of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake in staat is, te behartigen.
3. *Vertegenwoordiger*: de persoon die, in geval er geen wettelijk vertegenwoordiger is, zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake in staat is, die als belangenbehartiger door Woonvoorziening De Eik Staete is erkend en die niet in enig dienstverband binnen Woonvoorziening De Eik Staete werkzaam is.
4. *Medewerker*: een persoon die werkzaam is (geweest) voor Woonvoorziening De Eik Staete als werknemer, opdrachtnemer, vrijwilliger, leerling of stagiaire.
5. *Algemene klacht*: elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging (enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt) van Woonvoorziening De Eik Staete of van een medewerker van Woonvoorziening De Eik Staete.
6. *Seksuele intimidatie*: seksueel getinte aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk kan zijn en dat door de klager als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren.
7. *Seksueel misbruik*: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht.
8. *Klager*: degene die als cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger of nabestaande een algemene of specifieke klacht indient.
9. *Aangeklaagde*: degene(n) tegen wie de klacht gericht is, Woonvoorziening De Eik Staete of een (ex) medewerker van Woonvoorziening De Eik Staete.
10. *Klachtenopvang*: het geven van eerste opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten en het bieden van bijstand bij de verdere aanpak van de klacht.
11. *Klachtenbemiddeling*: het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit te komen tot een oplossing van de klacht.
12. *Klachtenbehandeling*: het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
13. *Cliëntenvertrouwenspersoon*: de cliëntenvertrouwenspersoon cliënten Woonvoorziening De Eik Staete, benoemd door Woonvoorziening De Eik Staete, die de klager kan bijstaan tijdens het traject vanaf de uiting van een vraag of klacht tot een uitspraak van de klachtencommissie.
14. *Klachtencommissie*: de klachtencommissie voor cliënten van Woonvoorziening De Eik Staete, ingesteld door Woonvoorziening De Eik Staete, die volgens de vereisten van de Wet Klachtrecht Cliënt een Zorgsector (WKCZ) en de vastgestelde procedure komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.
15. *Hoor en wederhoor*: het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (de klager en de aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel van de klachtencommissie is gebaseerd.
16. *Uitspraak*: een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
17. *Gegrond en ongegrond*: het oordeel van de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering per klachtonderdeel formuleert. Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

HOOFDSTUK II: Cliëntenvertrouwenspersoon Woonvoorziening De Eik Staete

Artikel 2

Instelling en benoeming

1. Woonvoorziening De Eik Staete heeft ten behoeve van klachtenopvang en klachtenbemiddeling de functie cliëntenvertrouwenspersoon ingesteld.
2. De functie van cliëntenvertrouwenspersoon is onverenigbaar met andere functies binnen Woonvoorziening De Eik Staete die de cliëntenvertrouwenspersoon in een afhankelijke positie kunnen brengen.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon functioneert zonder last of ruggespraak, hij vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld conform deze regeling.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon is enerzijds cliëntpartijdig en anderzijds onafhankelijk en neutraal daar waar het om klachtenbemiddeling gaat. Hij treedt op als partijdige pleitbezorger en belangenbehartiger van de cliënt of als neutrale tussenpersoon. Deze wijziging van rol is afhankelijk van de (behoefte van de) klager en de fase van de klachtafhandeling.
5. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van de cliëntenvertrouwenspersoon en/of de cliëntenvertrouwenspersoon in nauwe relatie tot de klager of de aangeklaagde staat, dient de cliëntenvertrouwenspersoon zich te onthouden van klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling.

Artikel 3

Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie

1. De benoeming van de cliëntenvertrouwenspersoon geldt voor de duur van 3 jaar. Herbenoeming is toegestaan, met inachtneming van het verzaamd adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
2. Woonvoorziening De Eik Staete kan de cliëntenvertrouwenspersoon uit de functie ontheffen.
3. Redenen voor de ontheffing uit de functie zijn:
 - einde van de zittingsperiode
 - op eigen verzoek
 - in geval van verwaarlozing van de taak of wel wegens andere redenen op grond waarvan een voortdoring van de functie in redelijkheid niet wenselijk is.

Artikel 4

Taken

1. Klachtenopvang voor de klager. Hieronder wordt verstaan: eerste opvang, informatie, advies en bijstand
2. Klachtenbemiddeling tussen de klager en de aangeklaagde. Trachten de klacht via overleg tot een oplossing te brengen.
3. Het verhelderen van de wijziging van rol (partijdige pleitbezorger en belangenbehartiger van de cliënt of neutrale tussenpersoon) aan betrokkenen.
4. Zorgdragen regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn, hiervan wordt zowel mondeling als schriftelijk melding gemaakt.
5. Waarborgen dat er voldoende mogelijkheden zijn voor betrokkenen om vertrouwelijk contact te kunnen hebben.
6. Het registreren en archiveren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.
7. Het signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het doen van verbetervoorstellen aan Woonvoorziening De Eik Staete omtrent de te nemen (beleids)maatregelen.

Artikel 5

Bevoegdheden

1. De cliëntenvertrouwenspersoon is - na overleg met de klager en met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid - bevoegd informatie in te winnen bij de aangeklaagde of andere betrokkenen voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.
2. Voor het inzien van het dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt dan wel diens (wettelijk) vertegenwoordiger nodig, een en ander conform de geldende wet- en regelgeving.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot de voorzieningen van Woonvoorziening De Eik Staete, met in achtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen.
5. Het arrangeren van gesprekken tussen de klager en de aangeklaagde ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

Artikel 6

Registratie en archivering

1. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert alle bij hem ingediende vragen en klachten geanonimiseerd, uitgesplitst naar klachtenopvang en klachtenbemiddeling, met vermelding van de resultaten.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon beschikt over een eigen archief dat niet voor anderen toegankelijk is.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon maakt een dossier per verzoek om klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling. Elk dossier wordt gedurende vijf jaren bewaard, gerekend vanaf de dag van het verzoek om klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling.
4. De klager heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de cliëntenvertrouwenspersoon met de aangeklaagde.
5. De aangeklaagde heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de cliëntenvertrouwenspersoon met de klager.

Artikel 7

Jaarverslag

1. De cliëntenvertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat telkenjare uiterlijk 1 juni een jaarverslag is gemaakt betreffende de werkzaamheden en bevindingen in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Hierin wordt beschreven het aantal en de aard van de verzoeken om klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling, de gedragingen en de organisatorische situaties waarop de klachten zijn gericht, de daarop gevolgde werkzaamheden en de resultaten hiervan.
2. In het jaarverslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
3. Het jaarverslag wordt aangeboden aan Woonvoorziening De Eik Staete.

Hoofdstuk III: Klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling

Artikel 8

Indiening van een vraag en/of klacht

1. De klager kan een vraag, een verzoek tot vertrouwelijk bespreken van (vermoeden van) seksueel misbruik, een klacht over een gedraging van een medewerker of een organisatorische situatie, mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. De klager dient een verzoek om klachtenopvang en /of klachtenbemiddeling bij voorkeur zo spoedig mogelijk in nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van een verzoek neemt de cliëntenvertrouwenspersoon contact op met de klager.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon maakt, zo nodig, een afspraak voor een gesprek met de klager binnen veertien dagen na dit gesprek.
5. De cliëntenvertrouwenspersoon handelt alleen met toestemming van de klager en neemt nooit buiten de klager om beslissingen over de (verdere) aanpak van een klacht.
6. De cliëntenvertrouwenspersoon zorgt bij de te ondernemen werkzaamheden ervoor dat de anonimiteit van de klager is gewaarborgd.
7. Slechts met toestemming van de klager worden gegevens aan andere personen dan de klager verstrekt die tot de klager herleidbaar zijn, tenzij terzake op grond van wet- en regelgeving een meldplicht bestaat.
8. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een eigen verantwoordelijkheid in het beoordelen van de te ondernemen werkzaamheden.
9. Klachtenopvang is altijd mogelijk. Klachtenbemiddeling is niet (meer) mogelijk wanneer de persoon geen werkzaamheden meer voor Woonvoorziening De Eik Staete verricht.
10. De cliëntenvertrouwenspersoon handelt de klachtenopvang en/of klachtenbemiddeling binnen een redelijke termijn af.
11. De klager heeft het recht zijn verzoek om klachtenregeling en/of klachtenbemiddeling op elk moment in te trekken.

Artikel 9

Klachtenopvang

1. Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die gericht zijn op herstel van de relatie en het vertrouwen, het uit de weg ruimen van misverstanden, het wegnemen van gevoelens en frustratie en onrecht en het zo mogelijk oplossen van de klacht.
2. Eerste opvang: zorgdragen voor de eerste emotionele opvang, actief luisteren naar vragen en klachten van de klager, verkennen van doelen, verwachtingen en wensen van de klager.
3. Informatie: de klager informeren over de cliëntenrechten en de verschillende (interne en externe) mogelijkheden om een klacht in te dienen.
4. Advies: de klager adviseren over de voor- en nadelen van mogelijk ondernemen acties waar nodig de klager doorverwijzen naar een andere externe instantie.
5. Bijstand: het bieden van ondersteuning en begeleiding, zoals de klager helpen met het schrijven van brieven, de klager voorbereiden op een gesprek met de aangeklaagde en/of diens leidinggevende.

Artikel 10

Klachtenbemiddeling

1. De cliëntenvertrouwenspersoon bekijkt of er mogelijkheden zijn, indien de klager dit wenst, de klacht via overleg tussen de klager en de aangeklaagde tot een oplossing te brengen. Dit laatste is niet van toepassing indien er sprake is van vermoeden van seksueel misbruik, machtsmisbruik of strafbare feiten.
2. In geval van klachtenbemiddeling door de cliëntenvertrouwenspersoon gelden de volgende voorwaarden:
 - Zowel de klager als de aangeklaagde stemmen in met de klachtenbemiddeling.
 - De klachtenbemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen de klager en de aangeklaagde te herstellen.
 - Beide partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon maakt een verslag van het bemiddelingsgesprek en doet de personen die daarbij aanwezig waren een kopie toekomen.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon kan een klager doorverwijzen naar de klachtencommissie of een externe instantie indien de klager geen klachtenbemiddeling wenst of de klachtenbemiddeling naar het oordeel van de klager onvoldoende resultaat heeft opgeleverd of de klager een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.
5. Desgewenst ondersteunt de cliëntenvertrouwenspersoon de klager bij de indiening en de behandeling van de klacht bij de klachtencommissie. Klagers kunnen hier een klacht indienen via:

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, t.a.v. de ambtelijk secretaris
Lombokstraat 29
2022 BJ Haarlem
of emailadres: klachtenbehandeling@eckg-jd.nl

Artikel 11

Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de klager en de organisatie met als doel tot een laagdrempelige en gezamenlijke oplossing te komen.

Artikel 12

Klachtencommissie

1. De klachtencommissie beoordeelt klachten op gegrondheid en doet een uitspraak over mogelijke verbetermaatregelen. U kunt de externe klachtenregeling opvragen bij de directie.

Artikel 13

Geschillencommissie

1. De Geschillencommissie beoordeelt de klachten op gegrondheid en kan een uitspraak doen over een schadevergoeding tot € 25.000,-. U kunt de externe regeling opvragen bij de directie of naar de website www.degeschillencommissie.nl