

Vastgesteld:	06-09-2022
Evaluatiedatum:	06-09-2025

## Klachtenregeling eenvoudige taal

Verantwoordelijke:	<i>Kwaliteit &amp; Beleid</i>
--------------------	-------------------------------

Ben je ontevreden of heb je een klacht? Dat kan.  
Hier lees je wat je dan kunt doen.

Careander levert zorg en ondersteuning. Het kan zijn dat je niet tevreden bent met de zorg die je krijgt. Het is fijn als je erover kan praten met je (persoonlijk) begeleider. Dan kunnen jullie samen een oplossing vinden.

Careander heeft opgeschreven wat je kunt doen als je ontevreden bent of een klacht hebt. Dit zijn een aantal stappen die je hier kunt lezen. Je kunt zelf kiezen welke stappen je wilt nemen.

### **Praat erover**

Praat over je onvrede of klacht met je (persoonlijk) begeleider of teammanager. Vind je dat lastig? Dan kan je hulp vragen aan een Cliëntvertrouwenspersoon. Die noemen we nu ook een Cvp. Je kunt zelf bellen of mailen. Dit mag je ook aan je begeleider vragen.

### **Wat doet een Cvp?**

- Een Cvp luistert naar jou.
- Een Cvp kan je helpen om vragen te stellen.
- Een Cvp kan je helpen als je iets niet begrijpt.
- Een Cvp kan meegaan naar een gesprek.
- Een Cvp vertelt niets door aan iemand anders, het is vertrouwelijk.

### **Bij Careander zijn verschillende Cliëntvertrouwenspersonen.**

#### **A. Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) intern**

Harold Meier is de interne Cvp voor cliënten van Careander. Iedere cliënt kan met Harold praten over de onvrede of over een klacht.

Je kunt Harold mailen, bellen of appen.

Mailadres: [H.Meier@careander.nl](mailto:H.Meier@careander.nl)

Telefoonnummer: 06-51 99 65 96

B. Cliëntvertrouwenspersonen (Cvp) extern voor de Wet zorg en dwang 1

Heb je een klacht die te maken heeft met de Wet zorg en dwang? Bijvoorbeeld over zorg die je niet wilt? Of over iets dat je niet mag? Dan kan je praten met Marije Mulder of Sabrina Scalzotto. Zij werken niet bij Careander.

Woon of werk je in Putten, Harderwijk, Elburg, Nunspeet, 't Harde of Wezep? Dan is Suzan Steert er voor jou.

Je kunt Suzan mailen, bellen of appen.

Mailadres: [s.steert@hetlsr.nl](mailto:s.steert@hetlsr.nl)

Telefoonnummer: 06 – 15 51 38 54

-----

Woon of werk je in Voorthuizen, Stroe, Barneveld, Lunteren of Ede? Dan is Sabrina Scalzotto er voor jou.

Je kunt Sabrina mailen, bellen of appen.

Mailadres: [sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl](mailto:sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl)

Telefoonnummer: 06 – 30 45 68 93

-----

Woon of werk je in Nijkerk of Amersfoort? Dan is Zorgstem er voor jou.

Telefoonnummer: 088 – 67 8 10 00

### **Klacht indienen**

Praten met je (persoonlijk) begeleider, teammanager of Cliëntvertrouwenspersoon heeft niet geholpen. Je bent nog niet tevreden en je hebt nog een klacht. Dan kan je de klacht opschrijven en opsturen. De brief kan je per post sturen naar:

Servicebureau Careander  
T.a.v. klachtafhandeling Dhr. Jan Willem van Noort  
Postbus 60  
3840 AB Harderwijk

Of je kunt het mailen naar: [Klachten@careander.nl](mailto:Klachten@careander.nl)

Vind je dat lastig? Dan kan de Cvp je hierbij helpen.

### **Klachtbehandeling**

#### Stap 1. Klachtenfunctionaris

Iedere klacht wordt gelezen door de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heet Jan Willem van Noort. Hij werkt niet bij Careander. Je krijgt een bericht als hij de klacht heeft ontvangen. Daarna gaat hij de klacht lezen. Dan gaat hij jou vertellen wie jouw klacht gaat beoordelen.

### Stap 2. Wie behandelt de klacht?

Iedere klacht is anders. Alle klachten worden goed gelezen. Dan is er een route voor jouw klacht.

- Een klacht gaat naar de klachtenfunctionaris.
- Een klacht van Kind & Jeugd wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Dat staat in de Jeugdwet.
- Een klacht over onvrijwillige zorg (Wzd), wordt behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

### Stap 3. Hoe gaat het verder?

- De klacht wordt behandeld door de externe klachtenfunctionaris, Jan Willem van Noort. De externe klachtenfunctionaris praat met jou. En hij gaat de klacht lezen en beoordelen. Hij kan ook met anderen praten die ook weten van de klacht. Of praten met de mensen waarover jouw klacht gaat.

De uitspraak is binnen zes weken. Het kan ook nog vier weken langer duren. Dat gaat altijd in overleg met de jou. De uitspraak vertelt hij aan de bestuurder van Careander. De uitspraak is een advies. Vaak is de bestuurder het eens met het advies.

Binnen twee weken stuurt de bestuurder jou een brief. In deze brief vertelt hij jou welke beslissing er is genomen. Als het nodig is, staat er meer informatie in met een datum. De bestuurder stuurt een kopie van de brief naar de klachtenfunctionaris.

- Een klacht van Kind & Jeugd wordt behandeld door Quasir. Voor iedere klacht wordt een commissie gemaakt. In een commissie zit een voorzitter, een secretaris en leden. Deze leden hebben veel kennis over de klacht. Binnen een maand nadat jouw klacht is ontvangen, stuurt de bestuurder jou een brief. In deze brief vertelt hij jou welke beslissing er is genomen.
- Een klachtbehandeling over onvrijwillige zorg wordt behandeld door de KCOZ. De klacht wordt gelezen en beoordeeld door drie leden. De leden zijn een jurist en een zorgverlener. De leden houden meestal een hoorzitting. Dan worden alle mensen die betrokken zijn bij de klacht uitgenodigd. Bij de hoorzitting kan iedereen praten en vragen beantwoorden. De uitspraak is vaak binnen twee weken. De uitspraak is een bindend oordeel. Dat betekent dat Careander dit niet mag aanpassen.

### Stap 4. Niet eens met het oordeel over de klacht

- Is je klacht behandeld door de externe klachtenfunctionaris? Ben je het niet eens met het oordeel uit de brief? Dan kan je naar de geschillencommissie. Een geschillencommissie wil graag dat je met elkaar gaat praten over de klacht. Als dat niet lukt, dan doen zij onderzoek naar de klacht. De uitspraak is een bindend oordeel. Dat betekent dat Careander dit niet mag aanpassen. Er is een uitzondering als de klacht gaat over zorg en dienstverlening via WMO zorg. Dan kan je niet naar de geschillencommissie. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan je helpen. De klachtenfunctionaris zoekt de gemeente die de indicatiestelling heeft gegeven. Je kunt dan bij die gemeente je klacht indienen.
- Careander is aangesloten bij De geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Voor meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

- Voor klachten die zijn behandeld door de KCOZ of Quasir geldt:  
Ben je het niet eens met de uitspraak? Dan kan je in beroep bij de rechtbank.

### **Bescherming van jouw gegevens**

Iedereen die wordt genoemd in deze regeling heeft een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat ze niet mogen praten over jou of je klacht met mensen die niet betrokken zijn. Dit mag alleen als jij er toestemming voor geeft. Careander zorgt ervoor dat de persoon die de klacht leest en behandelt alle informatie krijgt om goed te werken.

Over elke klacht is een klachtdossier.

Ieder jaar maken de Clientvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris een verslag voor de bestuurder. De bestuurder kan de verslagen doorsturen aan de Centrale Cliëntenraad van Careander (CCR). In de verslagen staan geen vertrouwelijke informatie. Als je dit verslag leest, kan je niet zien wie de klacht heeft ingediend.

Careander gebruikt de verslagen om te leren en te verbeteren. De klachtenregeling cliënten Careander Kort en Krachtig is een vereenvoudigde weergave van de klachtenregeling cliënten Careander. Deze regeling is leidend.