



Klachtenregeling CYAN Zorg

Vastgesteld op 6 oktober 2022 door de directie van CZ

Waarom een klachtenregeling

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staan regels op het terrein van klachtrecht. Kern van de wet is dat klachten van cliënten van zorginstellingen zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk worden afgewikkeld. Als je hulp krijgt via de WMO hebt kun je een beroep doen op de klachtenregeling van de WMO-aanbieder. CYAN Zorg is onderaannemer van diverse WMO-aanbieders. De klachtenregeling van CYAN zorg voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Als je hulp krijgt vanuit de WLZ kun je als je niet tevreden bent over de klachtbehandeling een beroep doen op de Geschillencommissie Zorg van de Wkkgz.

Waar gaat het over

Je hebt contact met CYAN Zorg omdat je hulp krijgt, bij ons woont of dagbesteding of re-integratie bij ons volgt.

We vinden het belangrijk dat je op ons kunt rekenen en dat je krijgt wat we hebben afgesproken.

We hebben te maken met mensen en daarom kan er weleens iets misgaan. In dit document leggen we uit welke regels we hebben als er iets niet goed gaat of niet goed gegaan is. CYAN Zorg vindt het belangrijk dat je klacht op een goede manier wordt behandeld.

Wat betekent wat

- Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- Klager: is iemand die een klacht indient.
- Klacht: elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging jegens de cliënt, nalaten daaronder begrepen, door de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder.
- Vertrouwenspersoon: onafhankelijke persoon die door de zorgaanbieder is aangewezen en met wie je als klager je klacht kunt bespreken.
- Cliëntondersteuner: de door de zorgaanbieder aangewezen personen die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot het indienen van een klacht en de mogelijkheden onderzoeken om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.
- Klachtencommissie: de door de zorgaanbieder aangewezen externe commissie die belast is met de behandeling van complexe klachten.
- Klachtenregeling: een document waarin staat hoe de organisatie omgaat met klachten van cliënten.
- Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
- WLZ: Wet langdurige zorg

Stappen in de klachtenregeling

Stap 1: Indienen van een klacht

Het kan zijn dat er iets misgaat of dat je ergens niet tevreden over bent. Je kunt dat op verschillende manieren aan CYAN Zorg laten weten. Mondeling, schriftelijk, via e-mail of online kun je aan je begeleider, de leidinggevende of op het contactformulier op de website van CYAN Zorg laten weten wat je klacht is.

Stap 2 Reactie CYAN Zorg

Binnen twee werkdagen hoor je dat je klacht is binnengekomen.

Stap 3 Aanpak klachtbehandeling

Je begeleider, leidinggevende of iemand anders van CYAN Zorg maakt binnen twee weken een afspraak met je voor een gesprek over je klacht.

Als je niet met iemand van CYAN Zorg over je klacht wilt praten kun je contact zoeken met een cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder waar jij onder valt. Zie voor de adressen onderin dit document.

Stap 4 Afhandeling klacht

- a) Je bent tevreden over de oplossing die is gevonden en je kunt weer verder. Goed dat je je klacht bespreekbaar hebt gemaakt. CYAN Zorg kan ervan leren.
- b) Het gesprek over je klacht heeft te weinig of niets opgeleverd; het heeft je niet geholpen.
 - o Je kunt dan contact opnemen met de onafhankelijke cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder waar jij onder valt. Zij helpen je verder om je klacht onder woorden te brengen en geven advies over hoe je verder moet met je klacht. Als het nodig is kan je klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld worden.
 - o Als je niet onder een zorgaanbieder valt, zoekt CYAN Zorg samen met jou naar een onafhankelijke derde partij die jou helpt bij het behandelen van je klacht.

Registratie van de klacht

CYAN Zorg registreert elke binnengekomen klacht en noteert datum van binnenkomst en datum van afhandeling, aard van de klacht, oorzaak van de klacht en de manier van klachtbehandeling, of de klacht intern is afgehandeld en of er al dan niet contact gezocht is met de klachtenondersteuners van onderaannemers of dat op een andere manier een onafhankelijke klachtbehandelaar is gezocht.

CYAN Zorg registreert welke verbeterpunten naar voren komen uit de klachtbehandeling en bespreekt deze binnen het management en betreffende team. CYAN Zorg rapporteert over de klachten in haar jaarverantwoording.

Slotbepaling

Als deze regeling niet voldoet zal de directie van CYAN Zorg in overleg met jou als klager en eventueel de hoofdaannemer, zoeken hoe de klacht behandeld zal worden.

Als je ontevreden bent over de behandeling van je klacht kun je in sommige gevallen een beroep doen op de Geschillencommissie Zorg van de Wkkgz.



Adressen cliëntondersteuners en of vertrouwenspersonen:

1. Voor Werkensterkt

<https://www.zorgbelanginclusief.nl/thema-s/clientondersteuning-en-vertrouwenspersonen/>
telefoon: 088 9294000.

2. Voor Ontmoeting

<https://www.ontmoeting.org/wp-content/uploads/2021/05/Klachtenformulier-clients-1-1-2021.pdf>

3. Voor Esdege-Reigersdaal:

<https://www.esdege-reigersdaal.nl/zorgstem-onafhankelijke-clientenvertrouwenspersonen/>
<https://www.esdege-reigersdaal.nl/contact/> : zie bij Klachtencommissie en klachtenregeling

4. Voor Philadelphia

<https://www.philadelphia.nl/medezeggenschap/complimenten-en-klachten>