

## Visie en uitgangspunten

Zorgstem ondersteunt met onafhankelijk [cliëntenvertrouwenswerk](#) cliënten behorende tot de doelgroepen van de Wet zorg en dwang (Wzd) bij de uitoefening van hun rechten. Ook vertegenwoordigers kunnen gebruik maken van de dienstverlening. Onder vertegenwoordigers worden vertegenwoordigers bedoeld zoals omschreven in [de Wzd, artikel 1e](#). Dit doet de CVP Wzd zoals vastgelegd in [de Wzd](#) en het [kwaliteitskader CVP Wzd](#). Zorgstem treedt vanaf 2025 naar buiten als Stemgever, de alliantie van de CVP Wzd-aanbieders.

In onze dienstverlening staan wij soms ook in contact met overige betrokkenen. Personen of instanties die niet direct verbonden zijn aan de dienstverlening CVP Wzd maar hier wel mee te maken hebben. Denk aan een naaste die niet de vertegenwoordiger van de cliënt is of een instantie anders dan de zorgaanbieder. Deze kunnen ook klachten hebben over de dienstverlening CVP Wzd. Wij vernemen deze graag. Zo kunnen we snel, serieus en adequaat op de onvrede ingaan en oplossingen zoeken. De mogelijkheden tot het uiten van een klacht zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

De klachten worden in de behandeling onder andere getoetst aan de taakfunctiebeschrijving en gedragsregels van de CVP Wzd die zijn vastgelegd in het [Kwaliteitskader CVP Wzd](#), [de Wzd](#), het privacyreglement, de gedragscode primair proces CVP Wzd en kernwaarden van Zorgstem. Deze zijn te vinden via de linken en op onze [website](#)

Zorgstem wil klachten zorgvuldig behandelen en wil ook leren van de klachten. Daarom brengen de verantwoordelijken binnen Zorgstem elk jaar verslag uit aan de bestuurder van Zorgstem. Hierin vermelden zij de analyse van de ingediende klachten en geven zij adviezen aan de bestuurder. Met behulp van deze informatie bekijkt Zorgstem hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

## Definities

### Overige betrokkenen

Wanneer in deze regeling gesproken wordt over overige betrokkenen wordt een persoon of instantie bedoeld die niet direct is betrokken bij de dienstverlening CVP Wzd maar hier wel mee te maken heeft (gehad).

### Medewerker

Onder 'medewerker' wordt verstaan de medewerker van Zorgstem op wiens werk de klacht betrekking heeft.

#### Leidinggevende

Onder 'leidinggevende' wordt verstaan de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht.

#### Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede van een overige betrokkene over de dienstverlening van Zorgstem. Aangezien een medewerker in dienst is van Zorgstem, wordt een klacht over een medewerker altijd gezien als een klacht over Zorgstem. Zorgstem is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

#### **Ontvankelijkheid**

De overige betrokkene wordt niet ontvankelijk verklaard in de klacht als de gedraging waarover geklaagd wordt zich langer dan 12 maanden voordat de klacht wordt ingediend heeft voorgedaan. Op deze verjaringstermijn zijn uitzonderingsgronden van toepassing, die de overige betrokkene kenbaar kan maken bij het indienen van de klacht. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht, na het verstrijken van de verjaringstermijn, zal Zorgstem een individuele afweging naar redelijkheid maken.

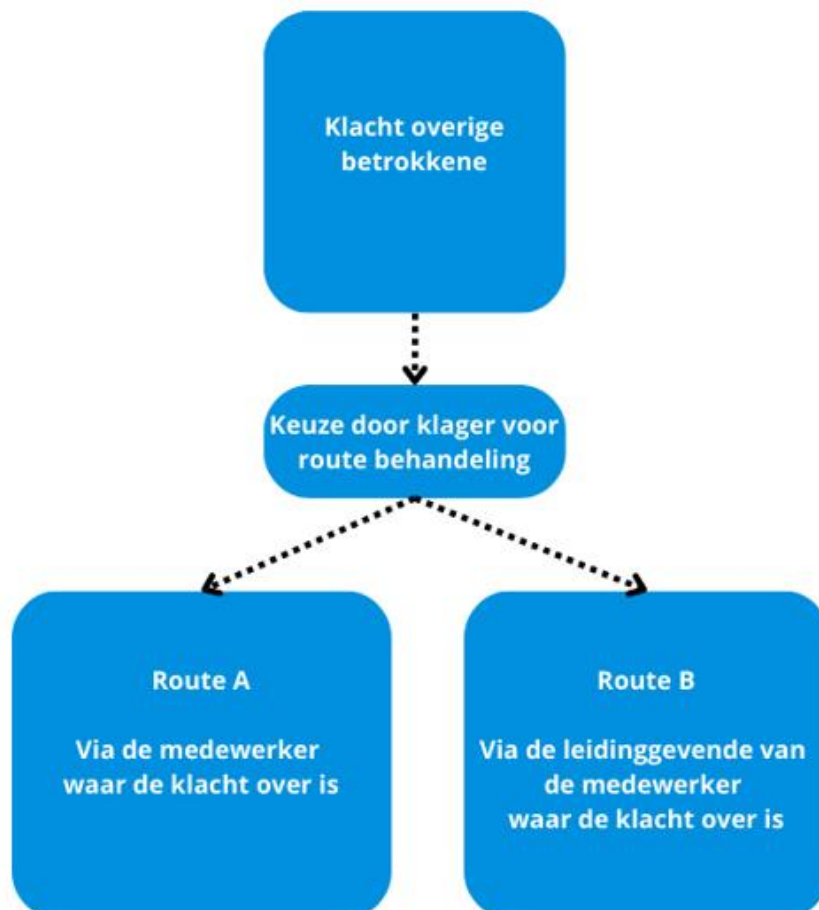
#### **Doel klachtbehandeling**

Het doel van de klachtbehandeling is om de onvrede van de overige betrokkene over de medewerker van Zorgstem snel, laagdrempelig en adequaat bespreekbaar te maken. Hierbij wordt getracht tot een oplossing te komen die passend is voor alle betrokkenen. Ook gebruikt Zorgstem de klachtbehandeling als kwaliteitsinstrument, om zodoende de dienstverlening te verbeteren.

#### **Behandeltermijn**

Voor de behandeling van de klacht hanteert Zorgstem een termijn van zes weken, te rekenen vanaf het moment dat de klacht van de overige betrokkene door Zorgstem ontvangen is.

## **Twee manieren van klachtbehandeling**



Om zo laagdrempelig en spoedig mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht, stimuleert Zorgstem de overige betrokkene altijd eerst de laagdrempeligste route te bewandelen. Er zijn twee manieren van klachtbehandeling opgebouwd van stap A tot en met stap B, waarbij gestart wordt (A) met de manier om een klacht te bespreken met de betreffende medewerker. Het staat de overige betrokkene echter vrij om direct te kiezen voor stap B.

De behandeling van een klacht kan op de volgende twee manieren plaatsvinden:

- A. de overige betrokkene bespreekt de klacht met de betrokken medewerker  
Wanneer de overige betrokkene ontevreden is over de manier waarop een medewerker van Zorgstem het werk doet, is het aan te raden dat de overige betrokkene dit zo snel mogelijk met die medewerker bespreekt. Ook als de medewerker merkt dat de overige betrokkene ontevreden is over de medewerker, maakt de medewerker dit bespreekbaar met de overige

betrokkene. Als de overige betrokkene de contactgegevens van de medewerker niet heeft kunnen deze gevonden worden op de website van de zorgaanbieder of opgevraagd worden via de algemene contactgegevens van Zorgstem. Het algemene mailadres is [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl) en het algemene telefoonnummer is 0886781000.

B. de overige betrokkene bespreekt de klacht met de leidinggevende van de medewerker

De overige betrokkene kan ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de leidinggevende van de medewerker. De overige betrokkene neemt contact op met de leidinggevende. De overige betrokkene kan of via de medewerker of algemene contactgegevens van Zorgstem vragen of de leidinggevende contact wil opnemen. Het algemene mailadres is [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl) of het algemene telefoonnummer is 0886781000. De leidinggevende neemt daaruit contact op met de overige betrokkene. Eventueel kan er een driegesprek gevoerd worden met de overige betrokkene, leidinggevende en medewerker. In het gesprek wordt de klacht van de overige betrokkene besproken en wordt gezocht naar oplossingsmogelijkheden.