

**Klachtopvangfunctionaris/
Cliëntvertrouwenspersoon**

**Coöperatie Zorgaanbieders Midden
Nederland U.A.**



Functiebeschrijving klachtovangfunctionaris

1. Hoofdstuk 1 Doelen van de functie klachtovangfunctionaris

De doelen van de functie zijn:

- a. Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen cliënt en de coöperatie of een lid van de coöperatie
- b. Bijdragen aan (verbetering van) de kwaliteit van dienstverlening, op basis van informatie uit klachten.
- c. Bevorderen van het klachtenmanagement in brede zin.
- d. Versterken van de (rechts)positie van de cliënt.

2. Doelgroep

De doelgroepen zijn:

- a. De cliënten, hun wettelijke vertegenwoordigers alsmede hun naasten.
- b. De coöperatie, zorgaanbieders en de voor deze werkzame-vrijwilligers.

3. Positionering

Plaats in de organisatie

De met klachtovang en –bemiddeling belaste functionaris ressorteert direct onder het bestuur

Opdrachtgeverschap

Bij de functie-uitoefening is sprake van professionele autonomie. De coöperatie, aangeklaagde en cliënt hebben niet de status van opdrachtgever.

De functionaris voert zijn werkzaamheden uit binnen de kaders van professioneel verantwoord handelen, het afgesproken protocol en overeenkomst met de coöperatie en/of zorgondernemer.

Uitvoering in combinatiefunctie

De functionaris oefent de functie uit in combinatie met die van cliëntvertrouwenspersoon.

4. Uitgangspunten

Bij de uitoefening van de functie gelden de volgende uitgangspunten:

- a. een open en onafhankelijke opstelling;
- b. niet uitspreken van een oordeel;
- c. optreden als procesbegeleider niet optreden als woordvoerder;
- d. zo mogelijk bevorderen van herstel van de relatie en het vertrouwen;
- e. uitgaan van de eigen zeggenschap en mondigheid van zowel de cliënt/klager als de zorgverlener/aangeklaagde;
- f. respecteren van de wensen en doelen van de cliënt/klager;
- g. niet treden in de eigen verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen;
- h. respecteren van de privacy van de bij de afhandeling van klachten betrokkenen.

5. Resultaatgebieden en kernactiviteiten

Met de betreffende functie is een diversiteit aan resultaatgebieden en daarmee samenhangende kernactiviteiten of taken.

Als mogelijke resultaatgebieden worden onderscheiden:

- a. Eerste opvang, informatie en/of advies bij vragen en klachten van cliënten en hun naasten;
- b. Bijstand bij de afhandeling van klachten van cliënten en hun naasten;
- c. Bemiddeling bij klachten van cliënten;
- d. Signalering als bijdrage aan structurele verbetering en beleidsontwikkeling wat betreft de positie van cliënten en de kwaliteit van de activiteiten binnen de coöperatie en/of zorgondernemer.
- e. Advisering en beleidsontwikkeling inzake klachtmanagement;

De functiebeschrijving is van kracht met ingang van 1 oktober 2014

Vastgesteld door de ledenvergadering op 30 september 2014

Gewijzigd op 5 november 2016 (Naamswijziging)