

Augustus 2026

Klachtenregeling

Voor bewoners, deelnemers
en hun wettelijk
vertegenwoordigers



elver

Doel & contactpersonen

Doel

Het doel van deze regeling is het bieden van een laagdrempelige procedure voor de behandeling van klachten van bewoners of deelnemers. Wij beschouwen klachten als een kans om te leren en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

- de bewoner of deelnemer zelf;
- de wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner of deelnemer (curator, mentor, ouder);
- nabestaanden van een bewoner of deelnemer;
- een door de bewoner of deelnemer gemachtigde (bijv. een vertrouwenspersoon).

De cliëntvertrouwenspersonen

Elver biedt bewoners, deelnemers en wettelijke vertegenwoordigers de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te schakelen. Deze vertrouwenspersoon:

- is onafhankelijk en niet in dienst bij Elver;
- is beschikbaar voor de bewoner, deelnemer en/of wettelijk vertegenwoordiger;
- biedt vroegtijdige ondersteuning door uitleg, toelichting of ondersteuning bij een gesprek tussen de klager en beklaagde;
- is gericht op het oplossen van de onvrede zodat het niet tot een formele klacht hoeft te komen;
- ondersteunt zo nodig bij het indienen van een klacht.

Er zijn twee soorten cliëntvertrouwenspersonen:

- vertrouwenspersoon zorg: richt zich op onvrede over kwaliteit van de zorg, communicatie, bejegening en rechten (algemene ondersteuning);
- vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg: richt zich uitsluitend op onvrede over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), informeert en beschermt de rechtspositie van bewoners/deelnemers.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op de [website van Elver](#).

De Klachtenfunctionaris

Elver beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris:

- is gratis beschikbaar voor zowel de 'klager' als de 'beklaagde';
- is onpartijdig en niet in dienst bij Elver;
- informeert, adviseert en ondersteunt zo nodig bij de formulering van een klacht ;
- bemiddelt tussen beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- probeert samen met alle partijen tot een oplossing te komen;
- heeft een geheimhoudingsplicht.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn te vinden op de website van Elver.

Fasen van klachtafhandeling

Fase 1: Informele afhandeling (Open gesprek)

Bewoners/deelnemers en wettelijk vertegenwoordigers worden aangemoedigd om onvrede eerst te bespreken met de betrokken begeleider of de clustermanager. De bewoner, deelnemer en/of wettelijk vertegenwoordiger kan zich hierbij laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon. Veel onvrede of misverstanden kunnen in een vroeg stadium worden weggenomen als deze bespreekbaar worden gemaakt.

Fase 2: Bemiddeling door klachtenfunctionaris of klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Indien de informele weg niet tot een oplossing leidt kan de onvrede worden omgezet naar een klacht. Klachten met betrekking tot de kwaliteit van zorg kunnen telefonisch of via e-mail worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zie voor vervolgproces fase 3 en 4.

Klachten met betrekking tot het toepassen van onvrijwillige zorg kunnen rechtstreeks worden ingediend bij de externe klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het vervolgproces voor klachten over onvrijwillige zorg loopt via deze commissie. Meer informatie over de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg en de werkwijze vind je op de website van de externe Geschillencommissie ([klik hier](#)), waar de KCOZ onderdeel van is.

Fase 3: Onderzoek & Hoor en Wederhoor

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling waarbij:

- zowel klager als beklaagde worden gehoord;
- relevante informatie wordt verstrekt (met inachtneming van de privacywetgeving);
- de klachtenfunctionaris eventueel een bemiddelingsgesprek faciliteert;
- het doel is te komen tot een voor beide partijen passende en acceptabele oplossing.

In deze fase hanteren we de volgende termijnen:

- de klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht contact op met de klager en de beklaagde. De vervolgstappen worden hierbij besproken;
- de klachtenfunctionaris heeft 6 weken de tijd voor de bemiddeling. Als dit leidt tot afspraken, worden deze schriftelijk vastgelegd en gemaild aan beide partijen;
- verlenging: indien nodig kan de termijn met maximaal 4 weken worden verlengd (totaal 10 weken), mits de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte is gesteld.

Fase 4: Formele klacht bij de organisatie

Wanneer het niet lukt om tot een oplossing te komen, wordt in overleg met de klager bepaald of de klacht wordt ingediend bij de organisatie, namelijk bij de betrokken manager zorg. De manager zorg neemt de klacht in behandeling. Na onderzoek vormt de manager zorg een oordeel en neemt een besluit. Indien de klacht (mede) de manager zorg zelf betreft, kan de klacht worden gericht aan de bestuurder.

Het oordeel wordt schriftelijk gedeeld met de klager en bevat:

- een weergave van de klacht en de feiten;
- de beslissing of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is;
- eventuele verbetermaatregelen die de organisatie neemt.

In deze fase gelden de volgende wettelijke termijnen:

- De organisatie bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht en geeft aan hoe de vervolprocedure loopt en wanneer een oordeel verwacht mag worden.
- De organisatie heeft zes weken de tijd voor onderzoek en oordeelsvorming. Indien nodig kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd, mits de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte is gesteld.

Externe Geschillencommissie

Voor klachten met betrekking tot de kwaliteit van zorg geldt dat de klager, indien deze niet tevreden is over de afhandeling of het oordeel, de klacht kan worden voorgelegd aan de externe Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen. Informatie over de externe Geschillencommissie Gehandicaptenzorg vind je op de website van de externe Geschillencommissie ([klik hier](#)).

Overige informatie

Klachten over samenwerkingspartners

Maakt Elver bij de uitvoering van de zorg gebruik van een samenwerkingspartner, dan blijft Elver verantwoordelijk voor de kwaliteit en de klachtenafhandeling van deze zorg. Bewoners of vertegenwoordigers kunnen ook in dat geval de procedure volgen zoals beschreven in deze regeling. Elver zorgt vervolgens voor de verdere afhandeling en afstemming met de betrokken partner.

Veiligheid en privacy

- Het indienen van een klacht mag nooit nadelige gevolgen hebben voor de zorgverlening aan de bewoner of deelnemer.
- Betrokkenen bij de afhandeling van een klacht gaan vertrouwelijk om met de informatie die tot hun beschikking komt.



Begrippenlijst

Beklaagde: Degene over wie een klacht wordt geuit.

Clustermanager: De leidinggevende van meerdere woningen en/of dagbestedingsgroepen.

Externe Geschillencommissie: Een onafhankelijke, officiële instantie die een bindende uitspraak doet in een conflict tussen een bewoner/deelnemer en een organisatie.

Gegrond: De klager heeft gelijk en de klacht is terecht.

Hoor en wederhoor: Luisteren naar beide partijen zodat een compleet en zo eerlijk mogelijk beeld ontstaat van de situatie.

Klacht: Uiting van onvrede of een tekortkoming over de kwaliteit van zorg of bejegening.

Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijk en onpartijdig persoon die bemiddelt bij klachten.

Klager: Degene die een klacht indient.

Manager zorg: De leidinggevende van meerdere clustermanagers.

Ongegrond: De klager heeft niet gelijk, de klacht is niet terecht.

Wet Zorg en Dwang: Nederlandse wetgeving gericht op voorkomen van onvrijwillige zorg of vervangen door alternatieven.

2026

*Klachtenregeling voor bewoners, deelnemers en
hun wettelijk vertegenwoordigers*

elver