



Klachtenregeling voor CVD-cliënten



Samen op weg
naar thuis
www.cvd.nl

Inleiding

Het doel van het Klachtenreglement van CVD is het regelen van een behoorlijke en zorgvuldige omgang met de klachten van cliënten.

De Klachtenregeling bestaat uit twee trajecten:

- De klachtenbehandeling van zorgaanbieder CVD:
Een intern traject waarin getracht wordt tot een voor de klager en aangeklaagde partij(en) aanvaardbare oplossing te komen.
- De klachtenbehandeling door de Klachtencommissie:
De behandeling door de Klachtencommissie komt pas aan de orde als er in het interne traject niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing gekomen wordt.

CVD is als zorgaanbieder in de eerste plaats verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten. Wanneer de cliënt en/of CVD tot de conclusie komen dat de interne en externe klachtenprocedure geen uitkomst bieden, heeft de cliënt de mogelijkheid om de kwestie als een dispuut aan de gemeente Rotterdam of de gemeente in kwestie voor te leggen.

Voor Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/klachten-over-zorg/>

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Zorgaanbieder

Centrum Voor Dienstverlening (CVD)

1.2 Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van de zorgaanbieder, dan wel diens plaatsvervanger die deze bij afwezigheid vervangt.

1.3 Medewerker

Een medewerker is een persoon met wie door de instelling een van de volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt:

- arbeidsovereenkomst;
- overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;
- stageovereenkomst;
- vrijwilligersovereenkomst c.q. afspraken met vrijwilligers.

1.4 Cliënt

Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van CVD.

1.5 Klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over een behandeling of bejegening door, of een handelwijze van (een medewerker van) CVD. Voor

cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn of niet kunnen schrijven wordt desgewenst hulp beschikbaar gesteld om de klacht op schrift in te dienen.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen, nalaten, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt. Ten behoeve van het uiten van een klacht zijn bij elke werkeenheid CVD klachtenkaarten beschikbaar.

1.6 Klachtencommissie

Een commissie die door de directeur-bestuurder van CVD is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken, een uitspraak te doen en daarover te adviseren aan de directeur-bestuurder.

1.7 Klager

Een cliënt die een schriftelijke klacht indient bij CVD.

1.8 Vertrouwenspersoon Zorg

De Vertrouwenspersoon Zorg behandelt vragen, problemen of klachten in alle vertrouwelijkheid. De Vertrouwenspersoon Zorg biedt in eerste instantie een luisterend oor. Daarna bespreekt de Vertrouwenspersoon Zorg of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de klager daarvoor heeft. Daartoe kan de vertrouwenspersoon informatie en advies geven. Er kan ook praktische hulp geboden worden, zoals bijvoorbeeld meegaan naar een gesprek met een begeleider om te bemiddelen of helpen bij het schrijven van een klachtenbrief. Meer informatie over de Vertrouwenspersoon Zorg is te vinden op de www.cvd.nl/clientinformatie/vertrouwenspersoonzorg

Artikel 2 Werkingssfeer

- 2.1 Deze regeling is van toepassing op de algemene beleidslijnen en procedures en op elke medewerker van CVD.
- 2.2 De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van een cliënt over een andere cliënt.
- 2.3 Klachten over seksueel misbruik en calamiteiten zullen door CVD worden gemeld aan de daarvoor ingestelde landelijke organen zoals de Arbeidsinspectie, Inspectie voor de gezondheidszorg etc. Hiertoe wordt een verslag gemaakt en afhankelijk van de inspectie wordt een vervolg ingezet.

Artikel 3 Intern traject

- 3.1 De klachtenbehandeling binnen de werkeenheid waarop de klacht betrekking heeft wordt het intern traject genoemd. Het intern traject heeft als doel te komen tot een aanvaardbare oplossing tussen de klager en degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 4 Eerste beoordeling

- 4.1 Een cliënt kan een klacht indienen door gebruikmaking van de CVD Klachtenkaart die voor elke cliënt op elke werkeenheid beschikbaar is. Gebruik van de CVD Klachten-kaart is niet verplicht. Wel dient de klacht op papier te worden gezet.
- 4.2 De cliënt kan de klacht zelfstandig op papier zetten of daarbij de hulp van iemand anders inroepen. Dat kan iemand uit het (privé) netwerk van de cliënt zijn óf een medewerker van CVD. De cliënt kan voor dit doel ook een beroep doen op de Vertrouwenspersoon Zorg (zie definities)
- 4.3 De CVD Klachtenkaart wordt door de klager overgedragen aan de leidinggevende van de werkeenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ook kan de klager de CVD Klachtenkaart sturen naar CVD, Antwoordnummer 30513, 3030 WB Rotterdam of per email: info@cvd.nl.
- 4.4 Een bij een werkeenheid ingediende klacht wordt in eerste instantie in behandeling genomen door de direct leidinggevende van de werkeenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klacht wordt door die leidinggevende tevens gemeld aan de clustermanager en een centraal klachtenpunt. Bij klachten over misdrijven of wetsovertredingen wordt de klager verwezen naar de politie. Klager kan hierbij ondersteuning krijgen.
- 4.5 Nadat de klager een klacht heeft ingediend, wordt binnen een week een persoonlijk gesprek met klager gevoerd door de direct leidinggevende van de werkeenheid waarover de klacht gaat. De klager kan voor ondersteuning ook een beroep doen op de Vertrouwenspersoon Zorg.

Artikel 5 Tweede beoordeling

- 5.1 De direct leidinggevende die wordt bedoeld in artikel 4.3. beoordeelt de klacht na hoor en wederhoor te hebben toegepast:
 - a. bij een klacht over geregistreerde persoonsgegevens toetst de leidinggevende aan CVD Reglement Bescherming Persoonsgegevens;
 - b. bij een klacht over het gedrag van een medewerker bij de uitoefening van zijn of haar werkzaamheden toetst de leidinggevende de klacht aan CVD Gedragsreglement;
 - c. bij andere dan onder lid a en b genoemde klachten toetst de leidinggevende de klacht aan de doelstelling en uitgangspunten van de werkeenheid en de instelling, wettelijke verplichtingen en algemeen aanvaarde maatschappelijke normen.
- 5.2 Binnen 21 dagen nadat het gesprek als bedoeld in artikel 4.4. heeft plaatsgevonden deelt de leidinggevende het resultaat van de toetsing van de klacht mee aan de cliënt. Voordat de cliënt op de hoogte wordt gesteld van het resultaat zorgt de leidinggevende ervoor dat hij de clustermanager over het resultaat heeft geïnformeerd door het toezenden van het schriftelijke verslag.
- 5.3 De direct leidinggevende komt tot de volgende uitspraken:
 - a. niet ontvankelijk;
 - b. ontvankelijk, maar ongegrond;

- c. ontvankelijk en (ten dele) gegrond.
- 5.4 Indien de uitspraak voor de klager aanvaardbaar is, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Aan de klager wordt schriftelijk verslag gedaan.
- 5.5 De klager dient binnen 4 weken kenbaar te maken of er tegen de uitspraak uit het intern traject bezwaar wordt aangetekend. Terugkomen op de klacht na deze termijn wordt niet ontvankelijk verklaard.
- 5.6 Als na toetsing van de klacht blijkt dat in de zaak waarop de klacht betrekking heeft fouten zijn gemaakt of dat er sprake is geweest van nalatigheden, worden door de clustermanager en/of de directeur-bestuurder maatregelen getroffen ter voorkoming in de toekomst.

Artikel 6 Verslag intern traject

- 6.1 Een verslag van de wijze waarop het intern traject doorlopen is, wordt door de leidinggevende naar klachten@cvd.nl gestuurd. Op basis van deze verzamelde verslagen wordt de Kwartaalrapportage Klachtenbehandeling opgesteld en voorgelegd aan de directeur-bestuurder. De Kwartaalrapportage Klachtenbehandeling maakt onderdeel uit van CVD Kwaliteitsbeleid.

Artikel 7 Na het intern traject

- 7.1 Indien een aanvaardbare oplossing in het intern traject niet tot de mogelijkheden behoort, kan de klager de klacht bij de directeur-bestuurder neerleggen, die de klacht aan de Klachtencommissie kan voorleggen.

Artikel 8 De Klachtencommissie

- 8.1 De Klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur-bestuurder.
- 8.2 De Klachtencommissie bestaat uit vijf leden, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de directeur-bestuurder van CVD. Bij de behandeling van een klacht zijn drie leden betrokken. Een lid van de Klachtencommissie wordt vervangen, als deze persoonlijk betrokken is of is geweest bij een klacht. De voorzitter wordt benoemd door de directeur-bestuurder. Bij afwezigheid van de voorzitter kan een van de andere leden verzocht worden het voorzitterschap over te nemen.
- 8.3 De Klachtencommissie wordt benoemd voor een termijn van vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.
- 8.4 De Klachtencommissie is in ieder geval belast met de volgende taken:
- a. het onderzoeken van een bij haar ingediende klacht;
 - b. het horen van zowel de klager als de beklaagde;
 - c. het komen tot een oordeel en doen van een uitspraak;
 - d. het adviseren van de directeur-bestuurder;

- e. het jaarlijks aan de directeur-bestuurder uitbrengen van een verslag over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen; dit gebeurt anoniem;
- f. het waarborgen van de vertrouwelijkheid van personen en gegevens.

De klachtencommissie wordt ondersteund bij haar werkzaamheden door een secretaris vanuit de instelling.

8.5 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie houdt op te bestaan:

- a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. doordat een commissielid overlijdt;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd zonder dat tot herbenoeming is overgegaan;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de beide overige commissieleden door de directeur-bestuurder uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - > verwaarlozing van zijn taak;
 - > andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door royement van een commissielid op grond van artikel 11.1 van dit reglement.

Artikel 9 Indiening van een klacht

9.1 Een klacht dient, alvorens deze in behandeling kan worden genomen het intern traject doorlopen te hebben.

9.2 Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:

- a. de cliënt;
- b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
- c. zijn nabestaanden;
- d. personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

9.3 De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen persoon. De cliënt kan voor dit doel ook een beroep doen op de Vertrouwenspersoon Zorg.

9.4 Een klacht wordt schriftelijk -en ondertekend- ingediend bij de directeur-bestuurder en bevat:

- > de naam van de medewerker waarover geklaagd wordt;
- > een omschrijving van de klacht.

9.5 Ingeval een klacht betrekking heeft op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, dan zal deze klacht wordt behandeld op grond van CVD Reglement Verwerking Persoonsgegevens.

9.6 Indien een klacht betrekking heeft op de professionele relatie tussen de klagende partij en de aangeklaagde partij, dan zal deze klacht wordt behandeld op grond van CVD Gedragsreglement.

- 9.7 De periode tussen het ontstaan van de klacht en het moment van kenbaar maken van de klacht is maximaal zes maanden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn tot later indienen, dit ter beoordeling aan de directeur-bestuurder.
- 9.8 Het in behandeling nemen van de klacht door de Klachtencommissie vindt plaats binnen een maand na indiening van de klacht bij de directeur-bestuurder.
- 9.9 De Klachtencommissie komt bijeen op verzoek van de directeur-bestuurder en naar aanleiding van het feit dat de klacht niet in het intern traject kon worden afgedaan. De secretaris leidt de klacht en de informatie over de behandeling in het intern traject door naar de Klachtencommissie.
- 9.10 De Klachtencommissie komt uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een uitspraak en een advies aan de directeur-bestuurder. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde partij en aan de directeur-bestuurder.
- 9.11 De directeur-bestuurder maakt uiterlijk twee weken na de uitspraak van de Klachtencommissie haar beslissing naar aanleiding van de uitspraak bekend aan de klager, de aangeklaagde partij en de Klachtencommissie.
- 9.12 Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 10 Het verstrekken van inlichtingen

- 10.1 De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de werkeenheden en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 10.2 Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de werkeenheden worden verstrekt aan de Klachtencommissie.
- 10.3 De bij de klacht betrokken werkeenheden zijn verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Klachtencommissie.

Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1 Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende de gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 11.2 De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 12 Inzagerecht

- 12.1 Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van beide partijen worden ingediend onder de conditie dat de ander partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen

rol. Beide partijen zijn geheimhouding verschuldigd aan derden over de uitgewisselde documenten.

- 12.2 Zowel de klager als de betrokken medewerker ontvangt kopieën van eigen gegevens, en de uitspraak en het advies van de Klachtencommissie.
- 12.3 Recht op inzage door derden is slechts mogelijk voor zover beide partijen hiertoe schriftelijk toestemming verlenen en daar waar de wet dit vereist.

Artikel 13 Hoor en wederhoor

- 13.1 Zowel de klager als de betrokken medewerker waarover wordt geklaagd, worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de Klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
- 13.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 13.3 Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt. Het verslag bevat de namen en de functies van de aanwezigen en een zakelijke weergave van de klachtbehandeling.
- 13.4 Aan zowel de klager als de aangeklaagde wordt binnen een week na de hoorzitting het door de Klachtencommissie vastgestelde verslag van de betrokken zitting verstrekt.
- 13.5 Klager en aangeklaagde kunnen verzoeken in het verslag van de betrokken hoorzitting bepaalde met name genoemde voorvallen of uitspraken toe te voegen. De uiteindelijke beslissing daarover ligt bij de Klachtencommissie.

Artikel 14 Beëindiging van de procedure

- 14.1 De klager is gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtencommissie.
- 14.2 Indien de klacht al in behandeling is genomen door de Klachtencommissie en de klager de klacht intrekt, kan alleen op verzoek van de beklagde de klacht alsnog worden behandeld door de Klachtencommissie.
- 14.3 De klachtenprocedure eindigt door de beslissing van de directeur-bestuurder over de uitspraak van de commissie.
- 14.4 Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

Artikel 15 Registratie en verslag

- 15.1 Alle klachten worden door de Klachtencommissie geregistreerd ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.

- 15.2 De Klachtencommissie brengt elk jaar een verslag uit over haar activiteiten, een verslag wordt verzonden aan de directeur-bestuurder en de Cliëntenraad. Ten behoeve van het jaarverslag worden de gegevens geanonimiseerd aangeleverd.
- 15.3 De Klachtencommissie geeft de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd advies betreffende de algemene gang van zaken over klachtenbehandeling in de instelling, ook in het interne traject.
- 15.4 Een klachtdossier wordt drie jaar na het besluit van de directeur-bestuurder vernietigd.
- 15.5 CVD informeert per kwartaal de gemeentelijke Toezichthouder Wmo 2015 over de aard van de behandelde klachten en geboden oplossingen. CVD gebruikt hiervoor geanonimiseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

Artikel 16 Uitspraak

- 16.1 De Klachtencommissie komt tot de volgende uitspraken:
- a. niet ontvankelijk;
 - b. ontvankelijk, maar ongegrond;
 - c. ontvankelijk en (ten dele) gegrond.
- 16.2 Indien de Klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk of ongegrond verklaart, deelt zij dit besluit binnen 8 dagen schriftelijk en gemotiveerd mede aan de directeur-bestuurder.
- 16.3 Indien de Klachtencommissie de klachten (ten dele) gegrond acht, deelt zij dit oordeel en de uitspraak schriftelijk en gemotiveerd mede aan de directeur-bestuurder. Met betrekking tot de klacht kan de Klachtencommissie tevens aanbevelingen verstrekken voor de aangeklaagde partij en/of de instelling.

Artikel 17 Maatregelen ter verbetering dienstverlening

- 17.1 Het hoofddoel van de klachtenafhandeling is het verbeteren van de dienstverlening van CVD.
- 17.2 De directeur-bestuurder kan op basis van de uitspraak, het advies of de bevindingen van de Klachtencommissie maatregelen nemen die tot doel hebben de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 18 Benadeling positie

- 18.1 De klager wordt wegens het indienen van een klacht als bedoeld in deze regeling niet benadeeld in de positie binnen de instelling.

Artikel 19 Ten uitvoerlegging

- 19.1. De directeur-bestuurder neemt een besluit over de klacht op basis van de uitspraak van de Klachtencommissie. Indien de directeur-bestuurder de uitspraak van de Klachtencommissie niet overneemt, zal hij dat motiveren.
- 19.2 De directeur-bestuurder is belast met de ten uitvoerlegging van zijn beslissing over de uitspraak van de klachtencommissie

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie (naar redelijkheid en billijkheid).