

## Klachtenregeling voor CVD cliënten

## 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 door de instelling:  
Een voortraject 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 als er in het voortraject niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing gekomen wordt.

Het CVD is als zorgaanbieder in de eerste plaats verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten. Dit betekent dat de klachtafhandeling door het CVD voorafgaat aan en behandeling door de gemeentelijke klachtbehandeling, bijvoorbeeld door het Klachtenmeldpunt WMO.

De gemeentelijke Ombudsman Rotterdam vervult de rol van tweedelijns instantie: wanneer een klacht door een instelling of de gemeente niet tot tevredenheid van de betrokkene is behandeld, kan betrokkene zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman.

Wanneer cliënt en/of het CVD tot de conclusie komen dat de klachtenprocedure geen uitkomst biedt, heeft de cliënt de mogelijkheid om de kwestie als een dispuut aan de gemeente Rotterdam voor te leggen.

De gemeente Rotterdam geeft na onderzoek naar de kwestie een doorslaggevend oordeel over het lopende dispuut.

## Klachtenregeling CVD

### Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 Instelling  
Centrum Voor Dienstverlening (CVD)
- 1.2 Algemeen directeur  
De algemeen directeur van de instelling (die tevens bestuurder van de instelling is), 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 het 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 handelswijze van (een medewerker van) het 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 algemeen directeur van CVD is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken en daarover te adviseren aan de algemeen directeur.
- 1.7 Klager  
Een cliënt die een schriftelijke klacht indient bij het CVD.

### Artikel 2 Werkingssfeer

- 2.1 Deze regeling is van toepassing op elke medewerker van het CVD.
- 2.2 Voor de werkeenheid Crisiscentrum Rotterdam geldt het CVD Klachtenreglement alleen in het geval van klachten over de psychosociale hulpverlening door Crisiscentrum medewerkers die in dienst zijn van het CVD.
- 2.3 De klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van een cliënt over een andere cliënt.
- 2.4 Klachten over seksueel misbruik en calamiteiten zullen door het CVD worden gemeld aan de Arbeidsinspectie en worden vastgelegd in een verslag.

### **Artikel 3. Voortraject**

- 3.1 De klachtenbehandeling binnen de werkeenheid waarop de klacht betrekking heeft wordt het voortraject genoemd. Het voortraject heeft als doel te komen tot een aanvaardbare oplossing tussen de klager en hetgeen waarover 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 Klachtenkaart 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 het CVD.  
De cliënt kan voor dit doel ook een beroep doen op de Clientvertrouwenspersoon.
- 4.3 De CVD Klachtenkaart wordt door de klager overgedragen aan de leidinggevende van de werkeenheid waarop de klacht betrekking heeft. Of de klager stuurt de CVD Klachtenkaart in naar het CVD, Antwoordnummer 30513, 3030 WB, Rotterdam.
- 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.  
En wordt door die leidinggevende tevens gemeld aan de algemeen directeur, de clustermanager en de sr. beleidsmedewerker. Bij klachten over misdrijven of wetsovertredingen wordt de klager verwezen naar de politie.
- 4.5 Nadat de klager een klacht heeft ingediend, wordt binnen een week een persoonlijk gesprek met klager gehouden door de leidinggevende die wordt bedoeld in artikel 4.3 (dus door de direct leidinggevende van de werkeenheid waarover de klacht gaat).  
De cliënt kan voor dit doel ook een beroep doen op de Clientvertrouwenspersoon.

### **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:
- bij een klacht over geregistreerde persoonsgegevens toetst de leidinggevende aan het CVD Reglement Bescherming Persoonsgegevens;
  - bij een klacht over het gedrag van een medewerker bij de uitoefening van zijn of haar werkzaamheden toetst de leidinggevende de klacht aan het CVD Gedragsreglement;
  - 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 algemeen directeur, de clustermanager en de sr. beleidsmede-

werker 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 Bij overeenstemming wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Aan de klager wordt schriftelijk verslag gedaan.
- 5.5 De cliënt dient binnen 4 weken kenbaar te maken of er tegen de uitspraak uit het voortraject bezwaar wordt aangetekend. Terugkomen op de klacht na deze termijn wordt niet ontvankelijk verklaard.
- 5.6 Als na toetsing van de klacht blijkt dat ernstige fouten zijn gemaakt of dat er sprake is geweest van ernstige nalatigheden, worden door de clustermanager en/of de algemeen directeur maatregelen getroffen ter voorkoming in de toekomst.

## **Artikel 6 Verslag voortraject**

- 6.2 Een verslag van de wijze waarop het voortraject doorlopen is, wordt in alle gevallen naar [pzuidam@cvd.nl](mailto:pzuidam@cvd.nl); afdeling Beleid, Projectmanagement en Kwaliteit gestuurd. Op basis van deze verzamelde verslagen wordt de Kwartaalrapportage Klachtenbehandeling opgesteld en voorgelegd aan de algemeen directeur. De Kwartaalrapportage Klachtenbehandeling maakt onderdeel uit het van CVD Kwaliteitsbeleid.

## **Artikel 7 Na het voortraject**

- 7.1 Indien een aanvaardbare oplossing in het voortraject niet tot de mogelijkheden behoort, kan de klager de klacht bij de algemeen directeur neerleggen, die de klacht na beoordeling aan de Klachtencommissie kan voorleggen.

## **Artikel 8 De Klachtencommissie**

- 8.1 De Klachtencommissie wordt ingesteld door de algemeen directeur.
- 8.2 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk zijn van de directie van CVD. Voor elk lid wordt een plaatsvervanger aangewezen. Een lid van de Klachtencommissie wordt vervangen, als deze persoonlijk betrokken is of is geweest bij een klacht.
- 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 beklagde;
  - c. het adviseren van de algemeen directeur;

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

- 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 algemeen directeur 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 voortraject 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 Clientvertrouwenspersoon.
- 9.4 Een klacht wordt schriftelijk -en ondertekend- ingediend bij de algemeen directeur 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 het 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 het 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 algemeen 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 algemeen directeur.

- 9.9 De Klachtencommissie komt uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een advies aan de algemeen directeur.
- 9.10 De algemeen directeur maakt uiterlijk twee weken na het advies van de Klachtencommissie haar uitspraak bekend aan de klager, de aangeklaagde partij en de Klachtencommissie.
- 9.11 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 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 Hoer 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.

#### **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 trekt de klacht in, kan alleen op verzoek van de beklagde de klacht alsnog worden behandeld door de Klachtencommissie.
- 14.3 Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- 14.4 De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van de algemeen directeur.

#### **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 algemeen directeur en de Cliëntenraad. Ten behoeve van het jaarverslag worden de gegevens geanonimiseerd aangeleverd.
- 15.3 De Klachtencommissie geeft de algemeen directeur gevraagd en ongevraagd advies betreffende de algemene gang van zaken over klachtenbehandeling in de instelling, ook in het voortraject.
- 15.4 Een klachtdossier wordt drie jaar na het besluit van de algemeen directeur vernietigd.
- 15.5 Het CVD informeert per kwartaal de gemeentelijke Toezichthouder Wmo 2015 over de aard der behandelde klachten en geboden oplossingen. Het CVD gebruikt hiervoor geanonimiseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

#### **Artikel 16 Uitspraak**

- 16.1 De Klachtencommissie komt tot de volgende uitspraken:
- c. niet ontvankelijk;
  - d. ontvankelijk, maar ongegrond;
  - e. 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 algemeen directeur.
- 16.3 Indien de Klachtencommissie de klachten (ten dele) gegrond acht, deelt zij dit besluit schriftelijk en gemotiveerd mede aan de algemeen directeur. 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 algemeen directeur kan op basis van 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 mag wegens het indienen van een klacht als bedoeld in deze regeling niet worden benadeeld in de positie binnen de instelling.

#### **Artikel 19**      **Ten uitvoerlegging**

- 19.1.           De algemeen directeur doet uitspraak over de klacht op basis van het advies van de Klachtencommissie. Indien de algemeen directeur het advies van de Klachtencommissie niet overneemt, zal hij dat motiveren.
- 19.2            De algemeen directeur is belast met de ten uitvoerlegging van de uitspraak.

#### **Artikel 20**      **Slotbepalingen**

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