

# KLACHTENCOMMISSIE CVP-WZD

JAARVERSLAG 2021

# **JAARVERSLAG 2021 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd**

## **INHOUD**

|   |          |
|---|----------|
| <b>Inleiding</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>Samenstelling van de klachtencommissie</b>       | <b>3</b> |
| <b>Werkzaamheden 2021</b>                           | <b>3</b> |
| <b>Informatie en adressen</b>                       | <b>5</b> |
| <b>BIJLAGE – REGELING klachtencommissie CVP Wzd</b> | <b>6</b> |

## **JAARVERSLAG OVER 2021 KLACHTENCOMMISSIE CVP Wzd**

### **Inleiding**

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Deze wet legt vast wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg. De Wet legt ook vast dat iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg toegang heeft tot een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP).

De Stichting Landelijke Faciliteit cliëntenvertrouwenspersonen in de Wet zorg en dwang (LFCVP) is een onafhankelijke stichting die geen enkel ander belang dient dan de toetsing en borging van de kwaliteit van de CVP.

De stichting heeft als onderdeel van deze taak een klachtencommissie in het leven geroepen waar personen die gebruik hebben gemaakt van de diensten van een CVP of daar anderszins mee te maken hebben gehad kunnen klagen over de CVP of over het (ontbreken van) vertrouwenswerk in het algemeen, de aanbieder van vertrouwenspersonen etc.

De aangesloten aanbieders van vertrouwenswerk in het kader van de Wet zorg en dwang zijn:

- Adviespunt Zorgbelang
- LSR
- Quasir
- Zorgstem

### **Samenstelling van de klachtencommissie**

Alle leden van de klachtencommissie voldoen aan het profiel en hebben een ruime ervaring in en kennis van de zorg en/of van vertrouwenswerk in de zorg.

Op 19 juli 2021 is de klachtencommissie officieel van start gegaan, in de volgende samenstelling:

- Herman van Ojen, voorzitter
- Karim Hammadi, vicevoorzitter
- Leden:
- Jolanda Spelten
- Jonneke Naber
- Daniëlle Brinkers
- Susanne Gondrie

Thomas Wormgoor is ambtelijk secretaris vanaf 1 september 2021.

Henny Versteeg is als cliëntondersteuner betrokken. Zij zal, indien nodig en gewenst, cliënten helpen hun klacht naar voren te brengen.

### **Werkzaamheden 2021**

#### *Overleggen*

In het eerste (korte) jaar van haar bestaan is de klachtencommissie tweemaal bijeen geweest.

Het overleg op 19 juli 2021 kan gezien worden als start van de werkzaamheden. Bij dit overleg was een vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht van de LFCVP aanwezig, de twee bestuurders van de LFCVP en de administratieve ondersteuner. Naast kennismaking zijn praktische afspraken gemaakt en werden de rollen van voorzitter en vicevoorzitter vastgesteld.

Het overleg van 22 november 2021 bestond uit twee gedeelten. Alvorens in overleg te gaan met de LFCVP had de klachtencommissie een aparte bespreking. Hiermee is uitdrukking gegeven aan de onafhankelijke positie van de klachtencommissie, ook ten opzichte van de LFCVP. Tijdens dit overleg

vormden de zorgen over het voortbestaan van de LFCVP een belangrijk gespreksonderwerp.

#### *Klachtenregeling*

Door de Raad van Toezicht van de LFCVP was een reglement voor de – dan nog toekomstige – klachtencommissie vastgesteld. Tijdens het overleg van 19 september 2021 werd afgesproken dat de voorzitters, de ambtelijk secretaris en belangstellende leden deze regeling op inhoudelijke wenselijkheid, praktische uitvoerbaarheid en consistent taalgebruik zouden beoordelen. Dit heeft geleid tot een voorstel voor aanpassing van de regeling en een notitie over de redenen hiervoor. Beide zijn aangeboden aan de bestuurders en RvT van de LFCVP. In verband met de onzekerheid over het voortbestaan van de LFCVP is de eerste regeling in 2021 niet gewijzigd.

#### *Klachten*

In 2021 kreeg de klachtencommissie geen klachten voorgelegd; noch telefonisch, noch op schrift.

#### **Facilitering commissie**

Potentiële klagers en belangstellenden kunnen zich informeren via de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>.

Voor commissieleden, voorzitters, cliëntondersteuner en secretaris is een beschermde teamsomgeving beschikbaar en zijn er mailadressen aangemaakt. De klachtencommissie heeft meegedacht over het aanmeldingsformulier en zal in 2022 bekijken of de website aanpassing of uitbreiding behoeft.

## Informatie en adressen

- U kunt de klachtencommissie bereiken door een brief te sturen naar:  
**Klachtencommissie CVP Wzd**  
T.a.v. de secretaris  
Postbus 415  
1200 AK Hilversum.
- U kunt hiervoor ook gebruik maken van het klachtformulier op de website van de klachtencommissie: <https://klachtencommissie-cvp-wzd.nl>
- De klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op: 06 1547 4487
- Mailadres: [secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl)

## **Klachtenregeling Klachtencommissie CVP Wzd**

### **Preambule**

De Stichting Landelijke Faciliteit CVP te Udenhout heeft de volgende uitgangspunten:

- 1) De Landelijke Faciliteit CVP neemt klachten van cliënten en vertegenwoordigers die betrekking hebben op het functioneren van cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (verder te noemen CVP-en) die in dienst zijn van CVP-aanbieders, serieus. De Landelijke Faciliteit CVP vindt het gewenst en noodzakelijk daartoe een onafhankelijke klachtencommissie in te richten en in stand te houden. De Landelijke Faciliteit CVP acht een onafhankelijke klachtencommissie tevens van belang voor de handhaving van de kwaliteit van het werk van de CVP'en.
- 2) Elke CVP-aanbieder beschikt over een eigen interne klachtenprocedure met als doel een klacht van een cliënt over een CVP op een zorgvuldige manier te bespreken en/of op te lossen.
- 3) Klachten in de relatie tussen cliënt en CVP worden bij voorkeur in goed overleg en/of bemiddeling of tussenkomst van de leidinggevende van de CVP of de CVP-aanbieder opgelost.
- 4) Cliënten en vertegenwoordigers kunnen zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van de Landelijke Faciliteit CVP. Een cliënt is niet verplicht om eerst een interne klachtenprocedure bij de CVP-aanbieder te doorlopen.
- 5) Elke CVP-aanbieder is aangesloten bij de klachtencommissie van de Landelijke Faciliteit CVP.
- 6) De uitvoering van de werkzaamheden van de CVP'en wordt door de klachtencommissie CVP Wzd getoetst aan de landelijke gedragsregels die zijn vastgelegd in het Kwaliteitskader Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.
- 7) De Wet zorg en dwang (Wzd) geldt als wettelijk kader voor de Klachtencommissie CVP Wzd.
- 8) Na 1 jaar wordt deze klachtenregeling geëvalueerd door de Landelijke Faciliteit CVP in samenspraak met de CVP-aanbieders, gehoord hebbende de klachtencommissie.

## **Definities**

### Wzd

Wet zorg en dwang

### Klager

Klager is de cliënt op wie de Wzd van toepassing is, dan wel diens vertegenwoordiger, die een klacht indient.

### Vertegenwoordiger

Met vertegenwoordiger wordt bedoeld de wettelijk vertegenwoordiger (mentor of curator) of, indien deze ontbreekt, de persoon die daartoe schriftelijk is gemachtigd door de cliënt, of, indien deze ontbreekt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel, of, indien deze ontbreekt, degene die redelijkerwijs in het kader van de klachtenprocedure als zodanig kan worden aangemerkt.

### CVP

Wanneer in deze regeling gesproken wordt over 'de CVP' wordt hiermee bedoeld de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van een van de CVP-aanbieders tegen wiens handelen of nalaten de klacht is gericht.

### Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een klacht van een cliënt of zijn vertegenwoordiger over een handelen of nalaten van de CVP.

### CVP-aanbieder

Met CVP-aanbieder wordt bedoeld de aanbieder waar de CVP over wie wordt geklaagd in dienst is en die onder deze klachtenregeling valt.

## **Artikel 1: Benoeming leden klachtencommissie**

1.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaren, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van vier jaar.

1.2 Alvorens tot benoeming over te gaan stelt de Landelijke Faciliteit CVP de klachtencommissie, behoudens de benoeming bij de oprichting, in de gelegenheid een advies omtrent de voorgenomen benoeming uit te brengen. Indien de Raad van Toezicht afwijkt van het advies van de klachtencommissie stelt deze de klachtencommissie daar onder opgave van redenen van op de hoogte.

1.3 De volgende personen kunnen geen lid zijn van de klachtencommissie:

- personen in dienst van de Landelijke Faciliteit CVP;
- degene die als ZZP'er betaalde werkzaamheden verricht voor de Landelijke Faciliteit CVP;
- leden van het bestuur of van de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP;
- personen die als medewerker of als ZZP'er betaalde werkzaamheden verrichten voor een CVP-aanbieder of een CVP-opleiding;
- leden van het bestuur of van de Raad van Toezicht van een CVP-aanbieder of een CVP-opleiding.

## **Artikel 2: Samenstelling klachtencommissie**

2.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste zes leden:

- a. een voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit;
- b. een plaatsvervangend voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit en die bij ontstentenis van de voorzitter diens taak overneemt;
- c. ten minste twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de organisatie en het functioneren van instellingen voor zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en/of zorg aan mensen met een psychogeriatrische aandoening;
- d. ten minste twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de belangenbehartiging ten behoeve van cliënten met een verstandelijke beperking en/of een psychogeriatrische aandoening;

2.2 De klachtencommissie houdt zitting met drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. Zij beslist met drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

2.3 De leden van de klachtencommissie beschikken over kennis van de Wzd en de werkzaamheden van de CVP in het bijzonder.

## **Artikel 3: Bevoegdheden klachtencommissie**

De klachtencommissie is bevoegd tot:

- het inwinnen van informatie en het inzien van alle stukken die nodig zijn voor het behandelen van de klacht, dit met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.5 van deze klachtenregeling;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij het handelen of nalaten van de CVP waarover wordt geklaagd.

## **Artikel 4: Ambtelijk secretaris**

4.1 Aan de klachtencommissie wordt toegevoegd een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris wordt benoemd en ontslagen door de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP, na overleg met de klachtencommissie.

4.2 De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie en is niet inhoudelijk betrokken bij de beoordeling van klachten. De ambtelijk secretaris is geen medewerker van de Landelijke Faciliteit CVP, geen lid van het bestuur of van de Raad van Toezicht, niet werkzaam bij een CVP-aanbieder of de opleiding tot CVP.

4.3 De ambtelijk secretaris wordt aangestuurd door de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 5: Vergoeding**

5.1 De kosten van de behandeling van een klacht worden gedragen door de Landelijke Faciliteit. Dat betreft vacatiegelden, reis- en verblijfkosten en alle overige kosten van de commissieleden die met de behandeling van een klacht te maken hebben.

5.2 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie ontvangt van de Landelijke Faciliteit een vergoeding voor zijn werkzaamheden (o.a. het contact onderhouden met klagers, het voorbereiden van een zitting, het schrijven van een uitspraak, het opstellen van het jaarverslag) waarvoor een vast bedrag per uur is afgesproken.

## **Artikel 6: Wie kunnen klagen en waarover?**



6.1 Klachten kunnen worden ingediend door cliënten die onder de reikwijdte van de Wzd vallen, hun nabestaanden en hun vertegenwoordigers.

6.2 Geklaagd kan worden over de wijze waarop de CVP jegens klager invulling heeft gegeven aan de taken van CVP.

6.3 Klachten die betrekking hebben op een handelen of nalaten van de CVP dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden worden niet in behandeling genomen, tenzij van klager redelijkerwijs niet gevergd kon worden de klacht eerder in te dienen.

6.4 De klachtencommissie is niet bevoegd om uitspraken te doen over schadevergoedingen.

### **Artikel 7: Indienen van een klacht**

7.1 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk of digitaal ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris kan een klager ook telefonisch te woord staan. De ambtelijk secretaris stemt in dat geval met klager af op welke wijze de klacht schriftelijk wordt geformuleerd.

7.2 Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. naam en adres van de klager;
- b. naam van de CVP over wie geklaagd wordt;
- c. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
- d. de datum van indiening van de klacht.

7.3 De ambtelijk secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na de datum waarop de klacht is ontvangen en informeert klager over de verdere procedure. De ambtelijk secretaris vermeldt in de ontvangstbevestiging dat een klager zich in de klachtenprocedure kosteloos kan laten bijstaan door een onafhankelijke ondersteuner van de Landelijke Faciliteit CVP-Wzd.

7.4 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in dit artikel gestelde eisen, stelt de ambtelijk secretaris klager in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen een door hem te bepalen termijn aan te vullen. De ambtelijk secretaris kan daarbij ook ondersteuning bieden.

7.5 De ambtelijk secretaris stelt klager ervan in kennis dat de CVP gevraagd zal worden informatie te verstrekken als reactie op de klacht en dat de leden van de klachtencommissie kennis zullen nemen van deze informatie. Een klager die hier bezwaar tegen heeft dient dat onverwijld en expliciet aan de ambtelijk secretaris te melden. Als de klachtencommissie uit eigen beweging informatie wenst op te vragen bij anderen dan de CVP, zal klager verzocht worden hiertoe een toestemmingsverklaring te ondertekenen.

### **Artikel 8: Ontvankelijkheid**

8.1 Voordat tot behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de voorzitter in overleg met de ambtelijk secretaris of klager naar zijn voorlopig oordeel ontvankelijk is in zijn klacht.

8.2 Klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard wanneer:

- de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 6 van deze klachtenregeling stelt aan de persoon van de klager en de inhoud van de klacht;

- een gelijklopende klacht van klager over dezelfde gebeurtenis nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- een gelijklopende klacht van klager over dezelfde gebeurtenis al eerder bij de klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van de CVP dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij van klager redelijkerwijs niet geveerd kon worden de klacht eerder in te dienen.

8.3 Als klager in zijn klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, stelt de ambtelijk secretaris klager hiervan binnen 5 werkdagen schriftelijk in kennis (deze termijn gaat lopen vanaf de dag dat de ontvangstbevestiging is verstuurd). Hierbij worden de redenen van niet-ontvankelijkheid aan klager medegedeeld.

8.4 Als de klager naar het voorlopig oordeel van de voorzitter in zijn klacht ontvankelijk is, stelt de ambtelijk secretaris klager hiervan binnen 5 werkdagen schriftelijk in kennis (deze termijn gaat lopen vanaf de dag dat de ontvangstbevestiging is verstuurd) en informeert hij klager over de verdere procedure. Ook worden dan de CVP en de CVP-aanbieder op de hoogte gebracht van de klacht en van het verdere verloop van de procedure.

#### **Artikel 9: Toetsingsnorm**

De klachtencommissie toetst of de CVP zijn werkzaamheden conform de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening zoals neergelegd in het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersonen CVP en de gedragsregels voor CVP-en heeft uitgevoerd.

#### **Artikel 10: Behandeling**

10.1 Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, zendt de ambtelijk secretaris de klacht naar de CVP. Daarbij wordt de CVP in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van vier weken een verweerschrift met eventuele bijlagen bij de klachtencommissie in te dienen. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van de CVP met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.

10.2 Door of namens de klachtencommissie kunnen bij klager, de CVP en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld en zo nodig wordt/worden klager en/of de CVP daarvoor om toestemming gevraagd. Indien mondeling inlichtingen worden ingewonnen wordt hiervan een schriftelijk verslag gemaakt.

10.3 Binnen zes weken nadat klager en de CVP ervan in kennis zijn gesteld dat de klacht in behandeling is genomen, vindt een mondelinge behandeling van de klacht plaats. De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de hoorzitting. De hoorzitting vindt in beginsel plaats in de woon-/verblijfplaats of in de regio van klager.

10.4 Klager en de CVP kunnen zich ter hoorzitting laten bijstaan. Uiterlijk twee werkdagen voor de hoorzitting moet bij de klachtencommissie bekend zijn door wie zij zich laten bijstaan.

10.5 Klager en de CVP worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek kan de voorzitter besluiten dat klager en de CVP buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.

10.6 Een lid van de klachtencommissie die op grond van feiten of omstandigheden niet

geheel onafhankelijk en/of onpartijdig aan de behandeling van de klacht kan deelnemen, verschoont zich.

10.7 Bij twijfel aan diens onafhankelijkheid en/of onpartijdigheid kunnen klager en de CVP de klachtencommissie verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. De klachtencommissie beslist op zo kort mogelijke termijn op dit verzoek.

### **Artikel 11: Uitspraak**

11.1 De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na de datum van de hoorzitting schriftelijk in zoveel mogelijk begrijpelijke bewoordingen uitspraak in een met redenen omklede beslissing. In de uitspraak wordt een gemotiveerd oordeel gegeven over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt, worden klager en de CVP hierover vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen. Dit is in ieder geval binnen zes weken na de datum van de hoorzitting.

11.2 De klachtencommissie kan in haar uitspraak aanbevelingen doen.

11.3 De uitspraak van de klachtencommissie wordt gezonden aan klager, de CVP en de CVP-aanbieder.

11.4 De Landelijke Faciliteit CVP ontvangt de uitspraak geanonimiseerd, wel is zichtbaar welke CVP-aanbieder betrokken is bij de klacht.

11.5 De Landelijke Faciliteit CVP publiceert op haar website de geanonimiseerde uitspraken van de klachtencommissie zonder vermelding van de CVP-aanbieder.

### **Artikel 12: Reactie CVP-aanbieder op uitspraak**

12.1 De CVP-aanbieder deelt klager, de CVP en de klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij het oordeel van de klachtencommissie en de aanbevelingen overneemt en welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen worden genomen. Indien de CVP-aanbieder het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, geeft zij gemotiveerd de reden daarvoor aan.

12.2 Wanneer de termijn uit artikel 12.1 niet gehaald wordt, worden de klachtencommissie, klager en de CVP hierover vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld onder vermelding van redenen en de termijn waarop de reactie gegeven wordt. De termijn uit artikel 12.1 mag eenmaal met vier weken worden verlengd.

### **Artikel 13: Kosten**

13.1 Voor de behandeling van een klacht worden door de klachtencommissie aan de klager en aan de CVP geen kosten in rekening gebracht.

13.2 De kosten van de leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de onafhankelijke ondersteuner voor de behandeling van een klacht worden gedragen door de Landelijke Faciliteit CVP.

13.3 De kosten voor het in standhouden van de klachtencommissie worden gedragen door de Landelijke Faciliteit CVP.

13.4 Eventuele overige kosten die door de CVP-aanbieder of klager worden gemaakt, worden niet vergoed door de Landelijke Faciliteit CVP.

#### **Artikel 14: Geheimhouding en privacy**

14.1 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de onafhankelijke ondersteuner zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover zij uit hoofde van hun functie de beschikking krijgen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs hadden kunnen kennen.

14.2 De klachtencommissie behandelt gegevens in het kader van de klachtenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming.

#### **Artikel 15: Onvoorziene situaties**

Bij situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

#### **Artikel 16: Jaarverslag**

De klachtencommissie stelt binnen drie maanden na het afsluiten van een kalenderjaar een jaarverslag vast waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de uitspraken anoniem worden verwoord en zendt dit ter kennisneming aan de CVP-aanbieders en de Landelijke Faciliteit CVP. Ook de ondernomen maatregelen van de CVP-aanbieders worden geanonimiseerd gepubliceerd in het jaarverslag. Op de website van de Landelijke Faciliteit CVP komt een jaarverslag waarbij niet herleidbaar is bij welke CVP-aanbieders de klachten zich hebben afgespeeld.

#### **Artikel 17: Vaststelling en wijziging van deze klachtenregeling**

17.1 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP.

17.2 De klachtenregeling wordt binnen 1 jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De Landelijke Faciliteit CVP voert deze evaluatie uit in samenspraak met de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris, de CVP-aanbieders en de belangenorganisaties van cliënten.

17.3 Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd door een besluit van de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP. De Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP neemt een dergelijk besluit niet dan na de klachtencommissie in de gelegenheid te hebben gesteld een advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.

17.4 De klachtencommissie is bevoegd om uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van de klachtenregeling bij de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP in te dienen.

17.5 Bij deze klachtenregeling is een werkwijzer opgesteld waarin de werkzaamheden van de leden van de klachtencommissie nader zijn uitgewerkt en ook een tijdsplan is opgenomen.

Adres gegevens:

Secretariaat Klachtencommissie CVP-Wzd

t.a.v. Mr.drs. Th.W. Wormgoor, secretaris

Postbus 415, 1200 AK Hilversum

Tel: 06 15474487

Email: [secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissie-cvp-wzd.nl)

Website: [www.klachtencommissie-cvp-wzd.nl](http://www.klachtencommissie-cvp-wzd.nl)

Klachtenregeling van de Landelijke klachtencommissie CVP Wzd

Vastgesteld door de RvT

| Wat  | Tijd  | Door                                       | Naar                               |
|--|---|--|------------------------------------|
| Indienen klacht                                  |   | Klager                                     | Ambtelijk secretaris               |
| Incompleet klacht aanvullen                      | 1 week  | Klager                                     | Ambtelijk secretaris               |
| Ontvangstbevestiging                             | Binnen 5 dagen  | Ambtelijk secretaris                       | Klager                             |
| (Niet)ontvankelijk                               | Binnen 5 dagen  | Ambtelijk secretaris                       | Klager                             |
| Klachtbevestiging en opstarten klachtenprocedure | Zo snel mogelijk na ontvangst toestemming delen klacht. Dan start procedure               | Ambtelijk secretaris                       | CVP en CVP-aanbieder               |
| Mogelijkheid voor extra toelichting              | Binnen 4 weken na start procedure   | CVP en klager                              | Klachtencommissie                  |
| Behandeling                                      | Binnen 6 weken vanaf opstarten klachtenprocedure  | Klachtencommissie                          |                                    |
| Uitspraak klachtencommissie                      | Binnen 2 maanden na opstarten klachtenprocedure<br><br>Eenmalige verlenging van 2 maanden | Klachtencommissie<br><br>Klachtencommissie | Klager en CVP<br><br>Klager en CVP |
| Reactie van de CVP-aanbieder                     | Binnen 4 weken<br><br>Mogelijkheid tot eenmalige verlenging met 4 weken                   | CVP-aanbieder                              | Klager, CVP en Klachtencommissie   |