



## **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 tenminste 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. tenminste 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. tenminste 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 heeft de volgende bevoegdheden om haar functie te kunnen uitoefenen:

- Het inwinnen van informatie en het inzien van alle stukken die nodig zijn voor het behandelen van de klacht, nadat toestemming is gegeven door de klager.
- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

#### **Artikel 4: Ambtelijk secretaris**

4.1 Aan de klachtencommissie wordt toegevoegd een ambtelijk secretaris, die 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.

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 over een CVP worden gedragen door de Landelijke Faciliteit. Dat betreft vacatiegelden, gemaakte reis- en verblijfkosten en alle overige kosten van de commissie leden die met de afhandeling 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. contact onderhouden met klagers, het voorbereiden van een zitting, het schrijven van een uitspraak) waarvoor een vast bedrag per uur is afgesproken.

5.3 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie ontvangt van de Landelijke Faciliteit een vergoeding voor het opstellen van het jaarverslag en de daarbij behorende werkzaamheden, conform het in artikel 5.2 vastgestelde uurtarief.

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

6.1 Klachten kunnen worden ingediend door:  
Cliënten die onder de reikwijdte van de Wzd vallen en hun vertegenwoordiger.

6.2 Geklaagd kan worden over de wijze waarop de CVP zijn/haar taak heeft uitgeoefend.

6.3 Klachten die langer dan een jaar terug gaan worden niet in behandeling genomen. Het meetmoment is het laatste contact tussen een CVP en cliënt.

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 of een handgeschreven klacht ontvangen. De ambtelijk secretaris stemt met klager af op welke wijze de klacht schriftelijk wordt geformuleerd.

7.2 Het klaagschrift bevat:

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

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

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

7.5 De klachtencommissie verzoekt klager een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de klachtencommissie kennis mogen nemen van informatie die betrekking heeft tot de klacht.

## **Artikel 8: Ontvankelijkheid**

8.1 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de voorzitter in overleg met de ambtelijk secretaris of cliënt ontvankelijk is in zijn klacht.

8.2 Klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard als:

- 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.

8.3 Als klager in zijn klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen 5 werkdagen schriftelijk mee (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 in zijn klacht ontvankelijk wordt verklaard, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen 5 werkdagen schriftelijk mee (deze termijn gaat lopen vanaf de dag dat de ontvangstbevestiging is verstuurd) en informeert de klager over de verdere procedure en wordt zijn expliciete toestemming gevraagd om de informatie over de klacht te delen met de CVP en de CVP-aanbieder.

8.5 Zodra een klacht ontvankelijk is, en klager toestemming heeft gegeven voor het delen van de klacht worden CVP en de CVP-aanbieder op de hoogte gebracht van de klacht. Daarbij wordt de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) in acht genomen. Op dat moment start de klachtenprocedure.

8.6 Indien de klager geen expliciete toestemming geeft om informatie over de klacht te delen met de CVP en de CVP-aanbieder kan de klachtenprocedure niet worden opgestart.

### **Artikel 9: Toetsingsnorm**

De klachtencommissie toetst bij een klacht of de werkzaamheden van de CVP conform de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening, zoals neergelegd in het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersonen CVP, de gedragsregels voor CVP-en en het privacyreglement van de CVP-aanbieder zijn uitgevoerd.

### **Artikel 10: Behandeling**

10.1 De klachtencommissie stelt klager en CVP in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De termijn daarvoor is binnen vier weken nadat een bevestiging is gestuurd over de ontvankelijkheid van de klacht naar beide partijen.

10.2 Bij voorkeur vindt een mondelinge behandeling plaats waarbij beide partijen tegelijkertijd aanwezig zijn en hoor- en wederhoor plaatsvinden. De termijn daarvoor is binnen zes weken nadat de bevestiging van de ontvankelijkheid is verstuurd naar beide partijen.

10.3 Klager en CVP kunnen onder opgave van redenen aangeven niet gezamenlijk gehoord te willen worden. De klachtencommissie respecteert deze wens, tenzij zij de redenen daarvoor ongegrond acht.

10.4 De mondelinge behandeling vindt in beginsel plaats in de woon/verblijfplaats of in de regio van de klager.

10.5 Klager en CVP kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. Minimaal 1 week voor de zitting moet bij de klachtencommissie bekend zijn door wie zij zich laten bijstaan.

10.6 Klager wordt bij de bevestiging van de ontvangst van de klacht vanuit de klachtencommissie het aanbod gedaan om zich te laten bijstaan door een onafhankelijke ondersteuner, als blijkt dat klager niemand uit zijn directe omgeving heeft die hem kan bijstaan.

10.7 De inzet van de onafhankelijke ondersteuner wordt georganiseerd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en kan in die hoedanigheid niet deelnemen als lid aan de klachtencommissie. Deze kosten vallen onder de kosten van de behandeling van de klacht en zijn voor de verantwoordelijkheid van de Landelijke Faciliteit.

10.8 Een lid van de klachtencommissie dat op enige manier bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.

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

## **Artikel 11: Uitspraak**

11.1 De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na de datum van ontvangst van het klaagschrift 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 betrokkenen hierover vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld.

11.2 Bij afwijking van de termijn wordt, met redenen omkleed, mededeling gedaan aan klager en CVP onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen. Dit is in ieder geval binnen 4 maanden na de datum van het versturen van het besluit over de ontvankelijkheid naar beide partijen.

11.3 De uitspraak van de klachtencommissie wordt gezonden aan klager, 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, CVP en klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk

mede of zij de inhoud van de uitspraak overneemt, en eventuele maatregelen die daaruit voortvloeien.

12.2 Indien de CVP-aanbieder afwijkt van de inhoud van de uitspraak moet zij daarvoor zwaarwegende redenen aandragen en klager, CVP en klachtencommissie hierover informeren.

12.3 Wanneer de termijn uit artikel 12.1 niet gehaald wordt, worden klager, CVP en klachtencommissie 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 in rekening gebracht bij de Landelijke Faciliteit CVP.

13.3 De kosten voor het in standhouden van de klachtencommissie waaronder het maken van het jaarverslag worden vergoed 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: 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 uitspraken anoniem wordt 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 16: Vaststelling en wijziging van deze klachtenregeling

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

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

16.3 Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd door een besluit van de Raad van Toezicht van de Landelijke Faciliteit CVP.

16.4 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.

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

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

Wat	Tijd	Door	Naar
Indienen klacht		Klager	Ambtelijk Secretaris
Incompleet klacht	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	Klachtencommissie	Klager en CVP
	Enmalige verlenging van 2 maanden	Klachtencommissie	Klager en CVP
Reactie van de CVP-aanbieder	Binnen 4 weken	CVP-aanbieder	Klager, CVP en Klachtencommissie