

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.

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 zijn 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 zijn 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 de 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, te bepalen door de klachtencommissie.

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, indien mogelijk, ten minste:

- 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 de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na de datum waarop de klacht is ontvangen met vermelding van de dag

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 het tweede lid van 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 schriftelijk 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 hetzelfde gebeurtenis nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- een gelijklopende klacht van klager over hetzelfde 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 gevergd 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 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 heeft uitgevoerd conform de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening zoals neergelegd

in het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersonen CVP en de gedragsregels voor CVP-en en het privacyreglement van de CVP-aanbieder.

Artikel 10: Behandeling

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.

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.

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.

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.

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.

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.

10.8 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.

10.9 De ambtelijk secretaris bepaalt of de onafhankelijke ondersteuner nodig is voor de klager. De onafhankelijk ondersteuner kan daardoor niet deelnemen als lid aan de

klachtencommissie. De kosten voor de werkzaamheden van de onafhankelijk ondersteuner zijn voor rekening van de Landelijke Faciliteit.

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 aan de CVP-aanbieder 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 bij de klager, de CVP en de klachtencommissie.

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 werkwijze opgesteld waarin de taken van de leden van de klachtencommissie nader zijn uitgewerkt.