

Reglement klachtencommissie Cavent

Datum vaststelling : 24 oktober 2018
 Evaluatie datum : juli 2020
 Eigenaar : Kwaliteitsfunctionaris

INHOUD:	PAG:
1. Algemene bepalingen	
Art. 1 – Begripsomschrijvingen	p. 2
2. De klachtencommissie	
Art. 2 – Klachtencommissie	p. 2
Art. 3 – Benoeming en samenstelling	p. 2
Art. 4 – Zittingsduur	p. 3
Art. 5 – Einde lidmaatschap	p. 3
Art. 6 – Secretariële ondersteuning	p. 4
3. Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie	
Art. 7 – Taken	p. 4
Art. 8 – Bevoegdheden	p. 4
4. Werkwijze van de klachtencommissie	
Art. 9 – Bevoegdheid van de commissie	p. 4
Art. 10 – Ontvankelijkheid van de klacht	p. 5
Art. 11 – Onderzoek	p. 5
Art. 12 – Hoorzitting	p. 6
Art. 13 – Stopzetting behandeling van de klacht	p. 6
Art. 14 – Advies klachtencommissie	p. 6
Art. 15 – Geheimhouding	p. 7
Art. 16 – Verschoning	p. 7
Art. 17 – Melding onverantwoorde zorg	p. 7
5. Overige bepalingen	
Art. 18 – Faciliteiten en kosten	p. 7
Art. 19 – Jaarverslag en reglement	p. 7
Art. 20 – Archivering en bewaartermijn klachtendossier	p. 8
Art. 21 – Evaluatie	p. 8
Art. 22 – Wijzigingen	p. 8
Art. 23 – Overgangsbepalingen	p. 8
Art. 24 – Datum van inwerkingtreding	p. 8
Bijlage 1	p. 9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg en/of diensten vraagt dan wel aan wie Cavent zorg en/of diensten verleent of heeft verleend;
 - b. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Cavent of door een persoon die voor Cavent werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
 - c. klager: degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. raad van bestuur: de raad van bestuur van Cavent;
 - f. klachtencommissie: de klachtencommissie van Cavent;
 - g. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - h. klachtenfunctionaris: degene die binnen Cavent belast is met de opvang van klachten;
 - i. cliëntvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon van de LSR die ten behoeve van cliënten van Cavent werkzaam is;
 - j. zorg: zorg en/of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) of Jeugdwet (JW);
 - k. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
 - l. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 - Klachtencommissie

1. De raad van bestuur van Cavent stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De klachtencommissie is werkzaam voor Cavent.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van Cavent bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 21 lid 3 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 3 – Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. De leden staan vermeld in bijlage 1.

2. De raad van bestuur benoemt en ontslaat de leden van de klachtencommissie. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en diens plaatsvervanger in functie.
3. Leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Cavent, noch anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door Cavent.
4. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad en de centrale vertegenwoordigingsraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De raad van bestuur en medewerkers van Cavent onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
6. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.
7. Ter bevordering van de ervaringsdeskundigheid van de commissieleden zal een behandelde klacht worden geëvalueerd in de klachtencommissie.

Artikel 4 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.

Artikel 5 - Einde lidmaatschap

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het onderhavige reglement van de

klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid sub b van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
5. De klachtencommissie treedt in haar geheel af indien het de klachtencommissie gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

Artikel 6 – Secretariële ondersteuning

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie secretariële ondersteuning ter beschikking.
2. De raad van bestuur stelt vast tot hoe ver de secretariële ondersteuning strekt. De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 7 - Taken

1. De taak van de klachtencommissie bestaat onder meer uit:
 - a. De behandeling van klachten van klagers.
 - b. Het registreren van de klachten en het opstellen van een jaarverslag.

Artikel 8 – Bevoegdheden

1. De klachtencommissie heeft onder meer de bevoegdheid:
 - a. Partijen en andere personen binnen de organisatie van de houder voor hoor en wederhoor op te roepen;
 - b. Een zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs, in te stellen;
 - c. Stukken te raadplegen in het belang van het onderzoek, met dien verstande dat, indien deze stukken betrekking hebben op de klager, daarvoor toestemming van de klager benodigd is, terwijl, indien deze betrekking hebben op een medewerker, hiervoor toestemming dient te worden gegeven door zowel de betreffende medewerker als het bestuur van Cavent.

Hoofdstuk 4 Werkwijze van de klachtencommissie

Artikel 9 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien een klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie stuurt de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien een klacht (mede) strekt tot vergoeding van schade, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie stuurt de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 - Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 12 - Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 13 - Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 14 – Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 15 - Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 - Verschoning

Een lid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht/geschil indien hij/zij in een nauwe relatie tot de klager of de betrokkene staat, of indien hij/zij van oordeel is dat zijn/haar betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan. In voornoemde situaties of indien een lid anderszins tijdelijk niet in staat is zijn/haar functie uit te oefenen, wordt zijn/haar plaats ingenomen door een, door de voorzitter aan te wijzen, plaatsvervanger voor de duur van de behandeling van deze klacht.

Artikel 17 - Melding onverantwoorde zorg

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde zorg op grond van de Wlz, Wmo en/of JW wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt, meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 18 - Faciliteiten en kosten

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raad van bestuur.

Artikel 19 - Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie draagt zorg voor het voeren van een registratie van bij haar ingediende klachten, zowel voor zover doorverwezen als voor zover behandeld door de commissie.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door

de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

3. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met de klachtenregeling van Cavent of met binnen Cavent geldende andere regelingen.

Artikel 20 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 21 – Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de klachtencommissie door de raad van bestuur.

Artikel 22 – Wijzigingen

De klachtencommissie kan wijzigingsvoorstellen ten aanzien van dit reglement indienen bij de raad van bestuur.

Artikel 23 - Overgangsbepaling

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop dit reglement in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van Cavent worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op basis van dit klachtenreglement met ingang van de dag waarop dit reglement in werking treedt. In afwijking van artikel 4 lid 1 is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van het voorgaande klachtenreglement en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van het voorgaande klachtenreglement mogelijk geweest zou zijn.

Artikel 24 - Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 24 oktober 2018.

Bijlage 1

Adres klachtencommissie

Klachtencommissie Cavent
t.a.v. mevr. A.S. Knol
De Vriesstraat 22
3261 PC Oud-Beijerland
klacht@cavent.nl

Cavent