



**Centrum voor  
Onderwijs en Zorg**

# Klachtenreglement

Versie: 3 september 2019

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Klacht:** Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor het Centrum voor Onderwijs en Zorg (hierna: CvOZ) of een uiting van ontevredenheid over de diensten verleend door CvOZ.

**Cliënt:** de persoon die in behandeling is (geweest) bij CvOZ, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

**Klager:** de cliënt of, indien handelingsonbekwaam, zijn of haar vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.

**Beklaagde:** de directeur die als leidinggevende verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

**De klachtenfunctionaris:** de interne aan CvOZ verbonden klachtenfunctionaris is belast met de behandeling van klachten in de zin van het eerste lid voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde, genoemd in het vorige lid.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft als doelstellingen het recht doen aan de klager en het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door CvOZ.

## **Artikel 2bis Uitsluiting betalingsgeschillen**

De klachtenregeling is niet van toepassing op geschillen die slechts zien op betaling.

## **Artikel 3 Rol klachtenfunctionaris**

De klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd dan wel in een gesprek met de beklagde (betrokken leidinggevende), om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.

Waar nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris de organisatie en klager in het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij een advies aan de directeur/bestuurder van CvOZ over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. De directeur/bestuurder bespreekt dit advies met (de voorzitter van) het bestuur;

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

## **Artikel 3bis Vertrouwelijkheid**

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld met betrekking tot degene die de klacht indient en het onderwerp van de klacht. Persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

## **Artikel 4 Verantwoordelijkheden**

Alle medewerkers van CvOZ zijn verantwoordelijk voor het melden en registreren van alle mondelinge klachten. De klager kan zich hiertoe ook tot de vertrouwenspersoon richten. De directeur en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor het behandelen van klachten. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht/beroep. Het besluit over de reactie op de klacht dient te worden genomen door person(en) die niet betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.

## **Artikel 5 Indienen van een klacht**

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken behandelaar of van CvOZ om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen. Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij contact op met de leidinggevende van de behandelaar met een motivering van de klacht. Mocht de klager zowel met de behandelaar als diens leidinggevende niet tot een oplossing komen, kan hij zich richten tot de klachtenfunctionaris. De klager kan zich direct tot de klachtenfunctionaris richten indien hij of zij gegronde redenen heeft zich niet tot de behandelaar of diens leidinggevende te willen richten.

## **Artikel 6 Tijdelijke inzet van een interne klachtencommissie**

De klachtenfunctionaris kan, wanneer nodig, tijdelijk een interne klachtencommissie opzetten met minimaal drie en maximaal vijf leden. De leden zijn niet betrokken bij de klacht en klager.

De klachtenfunctionaris is de voorzitter van de tijdelijke klachtencommissie (zolang de klacht loopt).

## **Artikel 6bis Bevoegdheden klachtencommissie**

De tijdelijke klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;

Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;

Het doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;

Het komen tot een uitspraak over de klacht;

Het adviseren van de directeur over door haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door CvOZ.

## **Artikel 7 Werkwijze bij de behandeling van een klacht**

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die voorafgaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris, klager in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken alsnog duidelijkheid te verschaffen.

De klachtenfunctionaris doet binnen vier weken uitspraak of de klacht binnen de omvang van de ontvankelijkheid van dit reglement valt.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, draagt de klachtenfunctionaris er zorg voor dat beklaagde zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.

Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken (ook voor een eventuele tijdelijke klachtencommissie), gaat de klachtenfunctionaris over tot een uitspraak.

Deze uitspraak wordt schriftelijk/digitaal gedaan.

De uitspraak wordt teruggekoppeld binnen de organisatie, waar nodig geanonimiseerd. Als de klachtenfunctionaris of -commissie adviezen of verbeterpunten heeft aangegeven, dan worden deze besproken in de teams. Ook worden deze verbeterpunten opgenomen in de kwaliteitscyclus van het CvOZ.

## **Artikel 8 Stopzetting procedure**

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen vier weken reageert op verzoeken van de klachtenfunctionaris of de commissie of niet verder meewerkt met het onderzoek.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklaagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

## **Artikel 9 Intrekken klacht**

Indien een klacht door de klager wordt ingetrokken, wordt, indien mogelijk, het onderzoek in het kader van interne kwaliteitscontrole alsnog intern afgehandeld.

## **Artikel 10 Zorg of hulp op basis van Jeugdwet**

Voor klachten over zorg of hulp op basis van de Jeugdwet geldt de toepasselijke klachtenregeling in de Jeugdwet (paragraaf 4.2a).

## **Artikel 11 Slotbepaling**

De directeur draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.