

# Klachtenregeling klanten CJG Rijnmond



# Voorwoord

Stichting CJG Rijnmond heeft volgens art. 13 lid 1 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de verplichting om schriftelijk een regeling op te stellen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze wet en het bijbehorende Uitvoeringsbesluit. Daarvoor is de bestaande klachtenregeling van CJG Rijnmond uitgebreid, met een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissie. Deze regeling is ingegaan op 1 januari 2017 en is van toepassing op alle klachten over de dienstverlening van CJG Rijnmond.

# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
<b>1. Algemeen.....</b>	<b>4</b>
1.1. Begripsbepaling .....	4
1.2. Doelstelling klachtenregeling.....	5
1.3. Uitgangspunten klachtenregeling.....	5
<b>2. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling.....</b>	<b>6</b>
2.1. Bekendmaking en facilitering van de klachtenregeling .....	6
2.2. Klachtrecht klanten en hun naasten .....	6
2.3. Besluit tot indienen of intrekken van een klacht .....	6
2.4. Het indienen van een klacht en klachtregistratie.....	6
2.5. Aanwijzen klachtbehandelaar .....	6
2.6. Afhandeling klachten Ketenzorg .....	7
2.7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtenafhandeling... 7	
2.7.1. Informele fase.....	7
2.7.2. Formele fase.....	8
2.8. Geheimhouding en privacy .....	9
<b>3. Rol medewerker en leidinggevende (manager) .....</b>	<b>10</b>
3.1. Rol van de medewerker bij een klacht over zijn functioneren.....	10
3.2. Rol van de medewerker bij klachten over anderen .....	10
2.3. Rol van de leidinggevende bij een klacht over een medewerker ..	10
<b>4. De klachtenfunctionaris .....</b>	<b>11</b>
4.1. Taken en werkzaamheden .....	11
4.2. Registratie en rapportage .....	11
4.3. Uitoefenen taak, klachten .....	11
<b>5. Klachtencommissie .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Ombudsman, Geschillencommissie, Rechter.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering .....</b>	<b>14</b>
<b>9. Slotbepalingen .....</b>	<b>15</b>

# 1. Algemeen

## 1.1. Begripsbepaling

Voor de toepassing van de klachtenregeling gelden de volgende begrippen.

raad van bestuur:	RvB van CJG Rijnmond.
klant:	natuurlijke persoon die zorg of hulpverlening vraagt dan wel aan wie CJG Rijnmond zorg of hulp verleent of heeft verleend. Ook als klant worden beschouwd bezoekers van de locaties, websites, Facebookpagina of andere plaatsen waar CJG Rijnmond fysiek of digitaal actief is.
klacht:	is een uiting van onvrede ten aanzien van de diensten en/of de zorgverlening, of het nalaten daarvan, die schriftelijk door klager is ingediend. Onder diensten en zorgverlening wordt ook begrepen de diensten en zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van CJG Rijnmond wordt verleend.
schriftelijke indiening:	zie paragraaf 2.4; onder schriftelijke indiening wordt <i>niet</i> verstaan een reactie via social media (Facebook, WhatsApp en dergelijke).
klachtbehandelaar:	degene die verantwoordelijk is voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht. Dit is meestal de manager van de locatie of afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
klager:	degene die de klacht indient op schriftelijke wijze. Dit kan zijn de klant, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande; alsook ketenpartners in de zorgverlening.
aangeklaagde:	degene op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft.
vertegenwoordiger:	de persoon of personen die CJG Rijnmond op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de klant moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de klant.

representatieve vertegenwoordiging:	de representatieve vertegenwoordiging van klanten van CJG Rijnmond.
klachtenfunctionaris:	degene die een klager op diens verzoek gratis advies geeft over de indiening van een klacht, bijstaat bij het formuleren ervan en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
zorg:	zorg en/of hulpverlening dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg.
klachtencommissie:	Klachtencommissie Rijnmond; een externe klachtencommissie die een onafhankelijk advies geeft aan de raad van bestuur voor het eindoordeel klachtafhandeling ( <a href="http://www.klachtencommissierijnmond.nl">www.klachtencommissierijnmond.nl</a> ).
klachtregistratiesysteem:	een kwaliteitsmanagementapplicatie met separate rollen- en rechtentoeegang waarin klachten rechtstreeks door de klant en/of medewerker worden geregistreerd. De opvolging is elektronisch geborgd.
geschillencommissie:	Stichting Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (De Geschillencommissie Zorg Algemeen); een geschillencommissie conform art. 18 e.v. Wkkgz waarbij CJG Rijnmond zich heeft aangesloten ( <a href="http://www.degeschillencommissiezorg.nl">www.degeschillencommissiezorg.nl</a> ).

## 1.2. Doelstelling klachtenregeling

- De klachtenregeling legt de te verrichten handelingen vast binnen CJG Rijnmond als er sprake is van een klacht, met als doel:
- recht te doen aan de individuele klager;
- de verstoorde relatie te herstellen, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid;
- een adequate oplossing te zoeken om een klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen, voor zover dit binnen de mogelijkheden ligt van CJG Rijnmond;
- de kwaliteit te verbeteren van de door CJG Rijnmond te verlenen diensten.

## 1.3. Uitgangspunten klachtenregeling

- Een klacht wordt zoveel mogelijk opgelost in de zogenoemde informele fase van de klachtafhandeling.
- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- Het beoogde eindresultaat van de klachtenregeling is het bereiken van een voor de klager en CJG Rijnmond bevredigende oplossing.
- Er zijn voor klager geen kosten verbonden aan de klachtafhandeling door CJG Rijnmond.

## 2. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

### 2.1. Bekendmaking en facilitering van de klachtenregeling

Bij het eerste contact met de klant wordt de *Welkomstfolder* uitgereikt. Hierin wijst CJG Rijnmond de klant op het bestaan van de klachtenregeling en staat beschreven waar de klant terecht kan voor meer informatie. De klachtenregeling staat op de website van CJG Rijnmond. Zowel op de websites als op de CJG-locaties is een flyer beschikbaar waarin de klachtprocedure kort wordt beschreven, ter ondersteuning van het indienen van een klacht. Er wordt gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

### 2.2. Klachtrecht klanten en hun naasten

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten over de *dienstverlening* van CJG Rijnmond. Klagers kunnen zijn klanten, hun wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, alsook ketenpartners in de zorg- of dienstverlening. Er kan geen klacht worden ingediend over een besluit of oordeel van een medewerker van CJG Rijnmond als er een specifieke procedure is ingesteld, waarbij tegen dat besluit of oordeel kan worden opgekomen. Dat geldt bijvoorbeeld voor het beroep op het blokkeringsrecht met betrekking tot de rapportage van het KSCD, maar ook voor de geen-bezwaar-procedure in de jeugdgezondheidszorg in het kader van een oproep voor een contactmoment. Blijft de onvrede over de dienstverlening ook na afloop van de procedure bestaan, dan is er wél sprake van een klacht conform dit reglement.

### 2.3. Besluit tot indienen of intrekken van een klacht

De klager neemt het besluit een klacht in te dienen of in te trekken. De klachtenfunctionaris kan dit proces begeleiden.

De klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- de leidinggevende;
- de klachtenfunctionaris.

### 2.4. Het indienen van een klacht en klachtregistratie

Om zijn kwaliteit te kunnen verbeteren, wil CJG Rijnmond zoveel mogelijk signalen van klanten opvangen; zowel complimenten als klachten. Daar hoort bij dat het indienen van een klacht laagdrempelig is en op verschillende manieren kan, passend bij de behoefte van de klant. Een klant kan vanuit huis, via de website [www.cjgrijnmond.nl](http://www.cjgrijnmond.nl), een klacht direct in het klachtensysteem registreren. Daarbij kan ook worden aangegeven of de klant hulp van de klachtenfunctionaris wil. Ook per e-mail ([klachten@cjgrijnmond](mailto:klachten@cjgrijnmond.nl)), brief (Postbus 3074, 3003 AB Rotterdam) of in gesprek met een medewerker kan een klacht worden ingediend en geregistreerd. Via social media kan *geen* klacht worden ingediend. Het is voor het registratieproces niet belangrijk aan wie de klacht is gericht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk aangehangen in het centrale klachtregistratiesysteem waarna de afdeling Info & Advies toeziet op doorverwijzing naar de juiste klachtbehandelaar.

Na afsluiting van de klachtafhandeling wordt de inhoudelijke klachtadministratie nog maximaal twee jaar bewaard. CJG Rijnmond is bevoegd de bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.

### 2.5. Aanwijzen klachtbehandelaar

Een klacht wordt zoveel mogelijk afgehandeld in de informele fase, dat wil zeggen opgelost naar tevredenheid van de klant in gesprek met de direct bij de klacht betrokken medewerkers. Klachtbehandelaar is de manager van de desbetreffende locatie of afdeling. Deze is verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht conform dit reglement. Is een manager zelf de aangeklaagde, dan wordt de klachtafhandeling aan diens leidinggevende opgedragen. Betreft de

Klachtenreglement 2017 versie 1.0

klacht onvrede over de klachtafhandeling van de manager, dan treedt direct de formele fase in werking en wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de raad van bestuur.

## **2.6. Afhandeling klachten Ketenzorg**

De Wkkgz stelt dat elke bij ketenzorg betrokken organisatie (mede)verantwoordelijk is voor integrale klachtafhandeling en bemiddeling. Klachttermijnen en -verantwoordelijkheden voor klachtafhandeling in de ketenzorg zijn nog niet in wetgeving uitgewerkt. Wordt een dergelijke klacht ingediend bij CJG Rijnmond dan wordt (met toestemming van de klager) contact opgenomen met de betrokken ketenpartners om procesafspraken te maken voor de klachtafhandeling. Tevens borgt CJG Rijnmond dat de klager van deze afspraken op de hoogte wordt gesteld.

Indien een klacht over ketenzorg naar het oordeel van CJG Rijnmond ten onrechte bij hem is ingediend, wordt de klacht op zorgvuldige wijze overgedragen aan de verantwoordelijke andere zorgaanbieder, tenzij de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Indien de klager geen toestemming geeft voor overdracht van de klacht en de gegevens, beperkt CJG Rijnmond zich in de afhandeling van de klacht tot hetgeen hem aangaat en doet hij geen uitspraak over (het deel van een) klacht waarvoor anderen verantwoordelijk zijn.

CJG Rijnmond komt samen met de betrokken andere aanbieders tot een gecombineerde klachtenafhandeling als de klager hem laat weten dat deze ook bij de andere aanbieder een klacht heeft ingediend en instemt met gezamenlijke behandeling.

De afhandeling van een klacht vindt in dat geval plaats door of namens CJG Rijnmond en de betrokken ander via een gezamenlijke reactie. Indien de aanbieders echter ervoor kiezen ieder voor zich aan de klager te laten weten tot welke acties de klacht hen aanleiding geeft, zal in elk geval sprake moeten zijn van een afhandeling die inhoudelijk gezien recht doet aan het feit dat er sprake is van ketenzorg.

## **2.7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtenafhandeling**

Dient de klager de klacht in via de website, dan ontvangt hij een geautomatiseerde ontvangstbevestiging. Wordt de klacht op een andere wijze ontvangen, dan zorgt de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen voor een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht en registreert deze in het klachtregistratiesysteem. De maximale termijn voor de klachtafhandeling bedraagt zes weken, met de mogelijkheid van een verlenging van deze termijn met maximaal vier weken. Binnen deze termijn moet de informele (oplossingsgerichte) fase en/of de formele (oordeelsvormende) fase met een afsluitend bericht aan klager zijn afgerond.

### **2.7.1. Informele fase**

De klachtbehandelaar neemt binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact op met de klager, tenzij deze heeft aangegeven geen contact te wensen. In het (telefonisch) gesprek kan de klacht worden afgehandeld, of worden verdere afspraken gemaakt om de klacht op te lossen. De klachtafhandeling eindigt met een schriftelijk bericht van klachtbehandelaar aan klager waarin vermeld staat: de klacht, de overeengekomen oplossing, en de mogelijkheid voor klager om een klacht in te dienen bij de raad van bestuur of de Geschillencommissie indien klager toch niet tevreden is met de gevonden oplossing. De informele fase mag vanaf de ontvangst van de klacht tot en met het verzenden van het afsluitende bericht maximaal 4 weken duren. Het afsluitende bericht wordt door de klachtbehandelaar in het klachtensysteem aangehangen waarbij de klacht als afgehandeld wordt aangemerkt.

Soms leidt de informele fase echter niet tot een oplossing naar tevredenheid van de klager. In dat geval neemt de manager, in verband met de wettelijke termijnen, zo spoedig mogelijk contact op met de raad van bestuur<sup>1</sup>. Indien wordt besloten de informele fase te eindigen, laat de manager aan

---

<sup>1</sup> De adviseur Compliance & Integriteit, als gedelegeerd proceseigenaar klachtafhandeling; of in diens afwezigheid de Bestuurssecretaris.

de klager weten dat de klacht voor verdere afhandeling aan de raad van bestuur wordt voorgelegd.

Klachten die niet in de informele fase worden opgelost en klachten over de klachtafhandeling zelf hebben een oordeel nodig van de raad van bestuur. Hierin voorziet de formele fase van de klachtafhandeling.

### **2.7.2. Formele fase**

De raad van bestuur<sup>2</sup> bevestigt het overnemen van de informele klachtafhandeling, dan wel de ontvangst van de klacht, binnen 5 werkdagen nadat hiervan kennis is genomen. Als datum van ontvangst geldt de datum waarop de klacht voor het eerst bij de organisatie werd ingediend.

#### **a. Ontvankelijkheid van de klacht**

De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

1. De raad van bestuur verklaart een klacht voorts niet-ontvankelijk als:
2. Dezelfde klacht reeds door de raad van bestuur is behandeld;
3. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
4. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
5. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn<sup>3</sup> van 5 jaar.

#### **b. Betrekken Klachtencommissie**

Voor het vormen van een oordeel kan de raad van bestuur, indien klager hiermee akkoord gaat, advies vragen bij de klachtencommissie. Een klager kan ook zelf de klachtencommissie benaderen voor advies (zie onder 5. Klachtencommissie).

#### **c. Termijnen klachtafhandeling**

De klager ontvangt zodra dit mogelijk is, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het voor een zorgvuldig onderzoek van de klacht naar het oordeel van de raad van bestuur nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Wordt het advies van de klachtencommissie gevraagd, dan zal deze verlenging altijd van toepassing zijn. In dat geval laat de raad van bestuur voor het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk aan de klager weten dat de termijn van klachtafhandeling met maximaal vier weken wordt verlengd.

Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht vooralsnog niet voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de

---

<sup>2</sup> De Bestuurssecretaris, als procesbewaker van tijdigheid en juistheid van het bestuurlijk eindoordeel over de klacht.

<sup>3</sup> art. 6:310 BW



voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

## **2.8. Geheimhouding en privacy**

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb) en de geheimhoudingsplicht vanuit de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) vormen het wettelijk kader waaraan CJG Rijnmond zich dient te houden. Klachtafhandeling is strikt vertrouwelijk en wordt niet in het zorgdossier van de klant geregistreerd. Hiervoor is een separaat registratiesysteem in gebruik. Klanten kunnen hun klacht direct in dit systeem registreren via de website. Inzage in de klachtenadministratie is uitsluitend mogelijk voor klachtbehandelaars, administratieve medewerkers en voor kwaliteitsdoeleinden, indien noodzakelijk. Wanneer een bij CJG Rijnmond ingediende klacht ketenzorg betreft, wordt de klacht uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van de klager gedeeld met bij de zorg- of hulpverlening betrokken organisatie(s).

## 3. Rol medewerker en leidinggevende (manager)

### 3.1. Rol van de medewerker bij een klacht over zijn functioneren

De medewerker stelt de klager die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van onvrede en de klant daartegen geen bezwaar heeft. De medewerker maakt ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de mogelijkheid om de klachtenfunctionaris in te schakelen.

Medewerkers kunnen de onvrede van klanten bespreken in het team waar zij deel van uitmaken met als doel de onvrede van de klager weg te nemen en/of te voorkomen dat nieuwe onvrede ontstaat. Deze bespreking kan tevens een kans bieden om de dienstverlening te verbeteren en wordt uitgevoerd in overleg met de betrokken manager.

**Bij een klacht heeft de medewerker in principe het recht om:**

- (rechtstreeks) kennis te nemen van de klacht;
- zelf een toelichting te geven;
- informatie te krijgen over de klachtafhandeling.

**Daarnaast heeft de medewerker de plicht om:**

- toelichting te geven op haar/zijn handelen;
- loyaal en tijdig medewerking te verlenen aan de afhandeling van de klacht.

### 3.2. Rol van de medewerker bij klachten over anderen

Wanneer een medewerker van CJG Rijnmond kennis neemt van een klacht over (de medewerker van) een andere zorgaanbieder geeft hij advies aan de klager waar de klacht kan worden ingediend. Hetzelfde geldt als het een klacht over een collega betreft. De medewerker kan hierbij zelf advies aan de klachtenfunctionaris vragen, of de klager naar de klachtenfunctionaris verwijzen. Heeft de medewerker van CJG Rijnmond zelf een klacht over een medewerker van een andere organisatie dan dient hij deze rechtstreeks bij de betrokkene aan de orde te stellen.

### 3.3. Rol van de leidinggevende bij een klacht over een medewerker

Wanneer een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klant of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt.

## 4. De klachtenfunctionaris

### 4.1. Taken en werkzaamheden

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a) hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b) hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c) hij helpt klanten, hun vertegenwoordigers en/of familieleden met het oplossen van hun onvrede.

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakbeschrijving. CJG Rijnmond onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

### 4.2. Registratie en rapportage

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

### 4.3. Uitoefenen taak, klachten

CJG Rijnmond stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. Daarbij hoort dat de klachtenfunctionaris zijn rol onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld wegens de uitoefening ervan.

Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn rol, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de hoedanigheid van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere rol of functie bij CJG Rijnmond, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen taak uitoefent. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## 5. Klachtencommissie

Wordt een klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld door het management, dan kan deze de klacht voor een onafhankelijk advies voorleggen aan de klachtencommissie. Hieraan zijn voor de klant geen kosten verbonden. Onder de geldende wetgeving is het niet langer de klachtencommissie, maar de raad van bestuur die een eindoordeel geeft over de klachtafhandeling van CJG Rijnmond. Bij dit oordeel telt het advies van de klachtencommissie uiteraard wel zwaar mee. CJG Rijnmond is aangesloten bij Klachtencommissie Rijnmond. Dit is een externe onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit leden die ervaring hebben in de gezondheidszorg. De voorzitter en vice-voorzitter zijn beiden jurist. De leden zijn geen bestuurslid, werknemer of lid van een representatieve vertegenwoordiging van klanten van één van de aangesloten organisaties. Op deze manier wordt de onafhankelijkheid van de klachtencommissie gewaarborgd (zie ook [www.klachtencommissierijnmond.nl](http://www.klachtencommissierijnmond.nl)).

## 7. Ombudsman, Geschillencommissie, Rechter

Is een klager het niet eens met het eindoordeel van de raad van bestuur, dan staan de volgende beroepsmogelijkheden open:

1. **Ombudsman.** Omdat CJG Rijnmond een publiekrechtelijke taak uitvoert namens gemeenten kan in voorkomende gevallen de Ombudsman besluiten de klacht in onderzoek nemen (voor Rotterdam zie [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl) en voor andere gemeenten [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)). Hieraan zijn geen kosten voor de klager verbonden.
2. **Geschillencommissie.** Een klager kan diens klacht opnieuw indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen waarbij CJG Rijnmond zich heeft aangesloten ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). Een Geschillencommissie conform de Wkkgz geeft een bindend oordeel en kan schadevergoedingen tot 25.000 euro toewijzen. Het indienen van een geschil kost de klager 52,50 euro.
3. **Burgerlijke rechter.** Doet een bindende uitspraak en kan ongelimiteerde schadeclaims inwilligen. Aan deze stap zijn kosten voor de klager verbonden.
4. **Andere klachtmogelijkheden.** Over een BIG-geregistreerde zorgverlener kan een klacht worden ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege van de Gezondheidszorg. Het gaat dan om artsen, verpleegkundigen of gz-psychologen. De procedure is gratis. Het tuchtcollege kan maatregelen nemen tegen de zorgverlener, maar kent geen schadevergoeding toe ([www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)). Is de zorgverlener niet BIG-geregistreerd, maar wel lid van een beroepsvereniging (zoals NIP en NVO), dan kan daar een klacht worden ingediend.

## 8. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

De manager bespreekt de klachten van zijn locatie of afdeling in het teamoverleg, ter voorkoming van herhaling van onvrede bij klanten.

Ernstige klachten en spoedeisende situaties worden met voorrang besproken met het sectorhoofd en/of de raad van bestuur.

Elk jaar brengt de adviseur Kwaliteit verslag uit over de behandelde klachten aan de raad van bestuur. Deze rapportage wordt verwerkt in de concernrapportage ten behoeve van de raad voor het publiek belang. Tevens wordt elk half jaar een cumulatieve rapportage over de klachtafhandeling van de sector Jeugdgezondheidszorg opgesteld voor interne kwaliteitsdoeleinden. Deze wordt besproken in het Managementoverleg. Verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien worden geborgd in de besluitenlijst.

## 9. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de raad van bestuur en jaarlijks geëvalueerd door de proceseigenaar. Het gebeurt vaker wanneer veranderingen in wet- of regelgeving aanpassingen nodig maken. De Representatieve Vertegenwoordiging en de Ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van de regeling bij het bestuur in te dienen. De raad van bestuur heeft instemming nodig van de Representatieve Vertegenwoordiging en advies van de ondernemingsraad voor elk voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van de klachtenregeling klanten. De ondernemingsraad heeft tevens instemmingsrecht op wijzigingen die aangebracht worden in paragraaf 3.1. Waar nodig wordt afstemming gezocht met de klachtencommissie en/of de geschillencommissie.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.



## Colofon

Tekst: CJG Rijnmond

Afd. Kwaliteit en Compliance

Datum: november 2017

Versie: 1.0