



Klachtenregeling klanten CJG Rijnmond

Voorwoord

Krachtens art. 13 lid 1 Wkkgz bestaat voor Stichting CJG Rijnmond 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 Deze regeling voorziet daarin en treedt op <datum> in werking en is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de *dienstverlening* van CJG Rijnmond.

Inhoudsopgave

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

1. Algemeen

1.1 Begripsbepaling

Voor de toepassing van de klachtenregeling gelden de volgende begrippen:

- | | |
|-----------------------------|--|
| a. raad van bestuur: | Raad van Bestuur van CJG Rijnmond |
| b. 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 CJG Rijnmond locaties, websites, Facebook pagina of andere plaatsen waar CJGR fysiek of digitaal actief is |
| c. 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. |
| d. schriftelijke indiening: | onder schriftelijke indiening wordt <i>niet</i> verstaan een reactie via social media (Facebook, whatsApp e.d.). Zie verder paragraaf 2.4 |
| e. 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 |
| f. klager: | degene die de klacht indient op schriftelijke wijze. Dit kan zijn de klant, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande; alsook ketenpartners in de zorgverlening |
| g. aangeklaagde | degene op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft |
| h. 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 |
| i. klachtenfunctionaris | degene die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van |

- de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen
- j. zorg zorg en/of hulpverlening dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg
- k. klachtregistratiesysteem een kwaliteitsmanagement applicatie met separate rollen- en rechtentoeegang waarin klachten rechtstreeks door klant en/of medewerker worden geregistreerd. Opvolging is elektronisch geborgd
- l. Geschillencommissie Stichting Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (De Geschillencommissie Zorg); een geschillencommissie conform art. 18 e.v. Wkkgz waarbij CJG Rijnmond zich heeft aangesloten (www.degeschillencommissiezorg.nl)

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 gericht op 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

De klachtenregeling is zonder tussenkomst beschikbaar op de website van CJG Rijnmond. Daar bevindt zich ook een flyer waarin de klachtprocedure kort wordt beschreven ter ondersteuning van het indienen van een klacht. Ook 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.

2.3 Besluit tot indienen of intrekken van een klacht

De klager neemt het besluit tot het indienen van een klacht of tot het intrekken van een klacht. De klachtenfunctionaris kan dit proces begeleiden.

De klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

2.4 Het indienen van een klacht en klachtregistratie

Uit het oogpunt van kwaliteitsverbetering wenst CJG Rijnmond zoveel mogelijk signalen van klanten op te vangen, zowel complimenten als klachten. Daar hoort bij dat het indienen van een klacht laagdrempelig en op verschillende manieren mogelijk is, passend bij de behoefte van de klant. Een klant kan vanuit huis, via de website www.cjgrijnmond.nl, een klacht direct in het klachtensysteem registreren. Daarbij kan ook worden aangegeven of hulp van de klachtenfunctionaris gewenst is.

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 ter kennis van de organisatie worden gebracht 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 Service & Contact 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 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. Op dit moment zijn klachttermijnen en -verantwoordelijkheden voor klachtafhandeling in de ketenzorg nog niet in wetgeving uitgewerkt. Wordt een dergelijke klacht ingediend bij CJGR dan wordt (met toestemming van de klager) contact opgenomen met de betrokken ketenpartners om procesafspraken te maken

voor de klachtafhandeling. Tevens borgt CJGR dat de klager van deze afspraken op de hoogte wordt gesteld.

Indien een klacht over ketenzorg naar het oordeel van CJGR 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 CJGR 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 hij 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 totale 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. Indien wordt besloten de informele fase te eindigen laat de manager aan klager weten dat diens klachtafhandeling eindigt en dat de klacht 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 Bestuur¹ 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.

De Raad van Bestuur verklaart een klacht voorts niet-ontvankelijk als:

Dezelfde klacht reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;

Een gelijke klacht nog in behandeling is;

De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

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 verjaringstermijn² van 5 jaar.

b. 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 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 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de geheimhoudingsplicht vanuit de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) vormen het wettelijk kader

¹ Het Hoofd Concernstaf, als procesbewaker van tijdigheid en juistheid van het bestuurlijk eindoordeel over de klacht.

² art. 6:310 BW

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 kennisneemt van een klacht over (de medewerker van) een andere zorgaanbieder geeft hij advies aan 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 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 Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. 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 functie, klachten

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

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 functie, 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 functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij CJG Rijnmond, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. 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.

6. Ombudsman, Geschillencommissie, Rechter

Is een klager het niet eens met het eindoordeel van de Raad van Bestuur, dan staan voor klager 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 en voor andere gemeenten www.nationaleombudsman.nl). Hieraan zijn geen kosten voor klager verbonden.
2. **Geschillencommissie.** Een klager kan diens klacht opnieuw indienen bij de Geschillencommissie waarbij CJG Rijnmond zich bij heeft aangesloten. Een Geschillencommissie conform de Wkkgz geeft een bindend oordeel en kan schadevergoedingen tot 25.000 euro toewijzen. Het indienen van een geschil kost 52,50 euro.
3. **Burgerlijke rechter.** Doet een bindende uitspraak en kan ongelimiteerde schadeclaims inwilligen. Aan deze stap zijn kosten voor de klager verbonden.

7. 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 de directeur Jeugd en Gezin en/of de Raad van Bestuur.

Elk kwartaal brengt de Strategisch kwaliteitsadviseur 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 directie Jeugd en Gezin opgesteld voor interne kwaliteitsdoeleinden. Deze wordt besproken in het Managementoverleg. Verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien worden opgenomen in het risico- en verbeterregister.

8. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van bestuur. De klachtenregeling wordt vierjaarlijks geëvalueerd door de proceseigenaar, en wanneer veranderingen in wet- en regelgeving aanpassingen nodig maken. De Ondernemingsraad is bevoegd voorstellen tot wijziging van de regeling bij het Bestuur in te dienen. De Raad van Bestuur behoeft advies van de Ondernemingsraad voor elk voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van de klachtenregeling klanten. Waar nodig wordt tevens afstemming gezocht met de Geschillencommissie. In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur.