

Klachten van klanten

Inleiding

Tijdens of na afloop van het werken in opdracht van onze klanten, kunnen er klachten binnenvallen van de klant. Deze klachten kunnen betrekking hebben op de werkwijze of de persoon van de adviseur, de gebruikte werkwijze/methode of materialen en dergelijke. De klacht kan binnenvallen via de medewerkers van Zet of rechtstreeks bij de directeur. De directeur speelt een centrale rol bij klachtafhandeling en kunnen we daarmee ook als probleemeigenaar benoemen. De directeur heeft weet van de klachten, handelt de klachten met betreffende adviseur en de klant af en draagt er zorg voor dat bij een volgende opdracht de betrokkenen weet hebben van de voorgeschiedenis. In alle gevallen volgen we bij Zet de onderstaande stappen.

Klachtafhandeling in zes stappen

Stap 1:

Bij wie de klacht ook binnenvallt, de klacht wordt altijd doorgegeven naar de programmamanager/directeur, die voor het betreffende inhoudelijke werk verantwoordelijk is.

Stap 2:

De programmamanager/directeur meldt de klacht aan de directeur/betreffende medewerker en er wordt vastgelegd:

- welke klant
- de aard van de klacht
- bij welke medewerker
- in welke maand

Stap 3: De directeur weegt de klacht en bespreekt met programmamanager wie de klacht behandelt.

Stap 4: De directeur neemt contact op met de betrokken medewerker(s) van Zet, die bij de klacht betrokken is (zijn).

Stap 5: De directeur neemt contact op met de klant en doet de klant een voorstel tot afhandeling/oplossing/genoegdoening.

Stap 6: Indien de klant akkoord is met de voorgestelde afhandeling van de klacht, wordt dit geregistreerd. De registratie/notitie van de directeur met de betreffende klacht en wijze van afhandeling, worden voor de duur van twee jaar bewaard.

Mocht de klager niet tevreden zijn gesteld dan kan hij besluiten een klacht in te dienen bij CMO-net. Het 'Reglement Klachtencommissie-CMOnet' treedt in werking als de klager en het CMOnet-lid er niet in slagen in onderling overleg tot een oplossing voor de klacht te komen. Het oordeel van CMOnet is voor Zet bindend. In het toegevoegde document vind je het reglement van de klachtencommissie van CMOnet.

Reglement Klachtencommissie

Inleiding

CMOnet heeft op de Algemene Vergadering van 29 oktober 2003 het 'Reglement klachtencommissie' vastgesteld en een klachtencommissie benoemd. Reglement en klachtencommissie zijn ingesteld ten behoeve van de klanten van de leden en de leden van CMOnet.

Daar waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt of geschiedt de dienstverlening niet zoals gewenst zou zijn. Mocht er aanleiding zijn voor een klacht van een klant dan spreekt het vanzelf dat een klager zich in eerste instantie richt tot de medewerker van het betreffende CMOnet-lid. De medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Mocht de klager niet tevreden zijn gesteld dan kan hij besluiten een klacht in te dienen. Het reglement klachtencommissie treedt in werking als de klager en het CMOnet-lid er niet in slagen in onderling overleg tot een oplossing voor de klacht te komen.

De klacht kan dan worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie CMOnet, Postbus 4079, 3502 HB Utrecht, 030- 2828670, E-mail: vswinfo@tip.nl

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. CMOnet: Vereniging CMOnet, Netwerk provinciale centra voor maatschappelijke ontwikkelingen. Het door de vereniging CMOnet benoemde bestuur is bevoegd namens de vereniging op te treden. Het bureau van CMOnet treedt op als secretaris van de klachtencommissie.
- 1.2. Klant: Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het betreffende CMOnet lid.
- 1.3. Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het betreffende CMOnet-lid of door een medewerker van het CMOnet-lid.
Het ongenoegen kan betrekking hebben op diensten en/of producten van het CMOnet-lid met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims. Onder diensten door het betreffende CMOnet-lid wordt ook begrepen die diensten die niet door het CMOnet-lid maar wel onder verantwoordelijkheid van het CMOnet-lid worden of zijn verricht.
- 1.4. Klager: Een klant die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van het CMOnet-lid en een klacht indient of heeft ingediend.
- 1.5. Klachtencommissie: De commissie ingesteld en in stand gehouden door CMOnet. om klachten van de klanten van haar leden te behandelen en daarover dringende maar niet bindende aanbevelingen te doen aan het aangeklaagde CMOnet-lid.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

- 2.1. De klachtencommissie is onafhankelijk. Dit geldt zowel ten aanzien van haar positie als haar taakuitoefening. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste 2 leden welke ondermeer deskundig zijn op het gebied van beleid, organisatieadvies, conflicten en financiën. Verder heeft ieder CMOnet-lid het recht een lid aan de commissie toe te voegen wanneer de klacht betrekking heeft op het betreffende CMOnet-lid. Dat lid is mede gehouden aan het reglement van de klachtencommissie. Desgewenst kunnen door de klachtencommissie externe experts worden aangetrokken om de klachtencommissie eenmalig te ondersteunen. De leden van de klachtencommissie zijn op generlei wijze als medewerker verbonden met CMOnet of haar leden. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door CMOnet aangewezen ambtelijk secretaris.
- 2.2. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door CMOnet benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor eenzelfde periode worden herbenoemd. CMOnet kan voor elk van de leden van de klachtencommissie een plaatsvervanger benoemen. Het lid van de commissie dat bij een klacht door het betreffende CMOnet-lid wordt voorgedragen als toegevoegd lid aan de klachtencommissie wordt bij meerderheid van stemming door de klachtencommissie benoemd voor de duur van de behandeling van de klacht.
- 2.3. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om -indien zij dat nodig acht - terzake deskundige personen te raadplegen omtrent de inhoud van de klacht.
- 2.4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een commissielid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door CMOnet uit zijn functie wordt ontheven indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die hem in het maatschappelijk verkeer betaamt;
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Artikel 3 Wraking en verschoning

- 3.1. De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 3.2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 3.3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over

de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

- 3.4. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie

Artikel 4 Indienen van de klacht

- 4.1. Het recht van het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klager;
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. door de klant gemachtigde perso(o)n(en).
- 4.2. De klacht wordt ontvankelijk verklaard door de commissie als blijkt dat er een poging gedaan is tot een gezamenlijke oplossing te komen. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een klacht rechtstreeks in behandeling genomen, zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie.
- 4.3. Een klacht wordt schriftelijk gemotiveerd en ondertekend ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, p/a Postbus 4079, 3502 HB Utrecht. Of per E-mail: vswinfo@tip.nl
- 4.4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien sinds de dag waarop de klacht kenbaar gemaakt is aan het betreffende CMOnet-lid meer dan een half jaar verstreken is. Indien dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde in artikel 5.2 van dit reglement.
- 4.5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiertoe schriftelijk mededeling te doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 5.1. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk per omgaande doch tenminste binnen een termijn van tien werkdagen de ontvangst van de klacht met de mededeling of de klacht al dan niet aan het gestelde in artikel 4 lid 3 van dit reglement voldoet.
- 5.2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris van de klachtencommissie dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mede.
- 5.3. Indien de klacht door de commissie ontvankelijk is verklaard zendt de secretaris van de klachtencommissie tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijk verklaring van de klacht een afschrift van de klacht aan het betreffende CMOnet-lid en wordt deze uitgenodigd binnen vijftien werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie in te dienen. Bij het schriftelijk verweer dient het CMOnet-lid rapportage te overleggen over de wijze waarop getracht is de klacht in de minne te schikken. De voorzitter van de klachtencommissie kan verlenging van deze termijn toestaan, als hierom met redenen omkleed wordt verzocht.

- 5.4. De klachtencommissie streeft er naar binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, onvoorziene omstandigheden daargelaten, beide partijen op te roepen om ter mondelinge toelichting van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Het horen der partijen zal geschieden in aanwezigheid van beide partijen. Bij niet verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie ter hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

Artikel 6 Bijstand

De klager en het CMOnet-lid kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar /hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

- 7.1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij het CMOnet-lid alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en het CMOnet-lid.

Artikel 8 Inzagerecht

Zowel de klager als het CMOnet-lid worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

- 9.1. De klachtencommissie neemt binnen veertig werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5 lid 5 van het onderhavige reglement een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. En deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan klager en het CMOnet-lid, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2. Bij afwijking van de in artikel 9.1 van het onderhavige reglement genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager het CMOnet-lid onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen

- 10.1. Het CMOnet-lid deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 9 van dit reglement bedoelde oordeel van de klachtencommissieschriftelijk mede welke maatregelen zij genomen heeft.
- 10.2. Bij afwijking van de in artikel 10.1 van de in dit reglement genoemde termijn, doet het CMOnet-lid daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn met een maximum duur van 6 weken, waarbinnen het CMOnet-lid haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

- 11.1. De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden uitgereikt aan CMOnet en haar leden afzonderlijk.
- 11.2. Indien op basis van regelgeving nodig, zendt de klachtencommissie als verantwoording van het gehele werkgebied het verslag drie maanden na afsluiting van het kalenderjaar toe aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aan de bevoegde inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid en aan de Nederlandse Patiënten Federatie.

Artikel 12 Verslag

De werkzaamheden van de klachtencommissie in het betreffende jaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van CMOnet.

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

CMOnet-leden brengen de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 14 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 15.1. CMOnet stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.
- 15.2. CMOnet vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijn

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoed- eisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

ArtikeL17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de leden op de Algemene Ledenvergadering van CMOnet op basis van het besluitvormingsreglement.

Artikel 18 Slotbepaling

- 18.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- 18.2. Het door de Algemene ledenvergadering in oktober 2005 gewijzigde reglement treedt op 1 januari 2006 in werking.