

KLACHTENREGLEMENT

Cvites is lid van OVAL en leden van OVAL beschikken over een klachtreglement en -procedure. Deze maken wij kenbaar aan cliënten aan het begin van een traject, door middel van de mediatheek in het ePortfolio. Onze opdrachtgevers kunnen desgewenst het klachtenreglement opvragen bij Cvites. Klachten worden volgens een transparante procedure in behandeling genomen.

Heeft u een klacht?

Dan dient u uw klacht in bij de betreffende coach, zodat zo snel mogelijk een oplossing kan worden gezocht. Stap één is altijd: contact zoeken met de coach over uw klacht. Komt u er samen niet uit dan, dan kunt u uw klacht melden bij de directie van Cvites.

Klacht behandeld maar u bent niet tevreden over de uitkomst?

Als u er samen met Cvites niet uitkomt, kunt u een klacht indienen bij één van de geschillencommissies van OVAL via www.klachtregeling.nl

Klachtregeling OVAL

De klachtregeling:

- Kan worden gebruikt bij klachten over het handelen en nalaten van de dienstverlener in het algemeen, en bij klachten naar aanleiding van gedragingen in strijd met de gedragscode van de vereniging.
- Regelt dat de klacht in principe schriftelijk wordt behandeld. Indien nodig kan een hoorzitting worden gepland.
- Regelt dat de uitspraak van de geschillencommissie een zwaarwegend advies is tot het nemen van een nieuwe beslissing of tot herziening dan wel herstel van de gevolgen.
- Regelt dat de klager € 75 euro betaalt. Als de klacht gegrond blijkt, wordt dit bedrag terugbetaald.

Meer informatie over Klachtenreglement OVAL vindt u hieronder:

Klachtenreglement Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan (OVAL)

Definities

Artikel 1

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. *Commissie*: Geschillencommissie OVAL
- b. *OVAL*: Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan;
- c. *Dienstverlener*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die lid is van OVAL, of geen lid is van OVAL maar desgevraagd schriftelijk verklaart de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen;
- d. *Klacht*: iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van een dienstverlener in het algemeen, inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de dienstverlener of inzake niet naleving van de gedragscode van OVAL, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die uitsluitend een financiële claim betreffen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 7;
- e. *Klager*: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt dan wel heeft gemaakt van de diensten van een dienstverlener.

Artikel 2

Dit reglement is niet van toepassing op klachten of geschillen inzake de dienstverlening van een dienstverlener als bedoeld in artikel 1 sub c van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten. Voor die klachten en geschillen is het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten van toepassing.

Taak

Artikel 3

De Commissie heeft tot taak zwaarwegende adviezen te geven naar aanleiding van klachten van klagers over dienstverleners.

Samenstelling, benoeming, ontslag

Artikel 4

- a. Een klacht die in behandeling wordt genomen, wordt onderzocht en beoordeeld door minimaal drie leden van de Commissie. De Commissie kan per klacht een andere samenstelling kiezen, maar bestaat altijd uit een onafhankelijke voorzitter, die door het bestuur van OVAL wordt benoemd, en twee andere leden, die door het bestuur van OVAL worden benoemd op basis van het onderwerp en werkveld waar de klacht over gaat (loopbaan, vitaliteit of activering).

- b. Voor de benoeming van de leden conform sub a van dit artikel vormt het bestuur van OVAL een pool van inhoudelijk deskundigen van de leden van OVAL. Het bestuur van OVAL kan de samenstelling van deze pool te allen tijde aanpassen.
- c. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van 3 jaar. Het bestuur kan deze periode verlengen.
- d. Indien gedragingen van de voorzitter of een van de leden ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, kan het bestuur van OVAL de voorzitter of het betreffende lid tussentijds uit zijn functie ontheffen. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat de voorzitter of het betreffende lid daaromtrent is gehoord.
- e. Het bestuur van OVAL ziet er bij de samenstelling op toe dat de leden die zitting nemen in de Commissie geen band hebben met één van de betrokken partijen waardoor zij niet in volledige vrijheid kunnen oordelen.
- f. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon of de dienstverlener waarvoor hij werkzaam is betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
- g. Indien één van de betrokken partijen verzoekt om één of meer leden van de Commissie te wraken vanwege zijn partijdigheid of mogelijke bevooroordeeldheid dan beslist de voorzitter over dat verzoek. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt.

Geheimhouding

Artikel 5

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen;
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.
- c. Het is de leden van de Commissie verboden om hun gevoelens te openbaren welke tijdens de beraadslagingen over aanhangige zaken zijn geuit.

Secretaris - secretariaat

Artikel 6

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat;
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

Ontvankelijkheid

Artikel 7

De Commissie kan klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien:

- a. Het geschil reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. Het geschil (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de dienstverlener. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de betrokken dienstverlener ter zake van de klacht:
 1. een schriftelijke beslissing heeft genomen, of;
 2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door cliënt onder opgave van redenen is afgewezen, of;
 3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;
- d. Klager het in artikel 8 sub g bedoelde bedrag niet voldoet binnen twee weken nadat de factuur daarvoor aan klager is verzonden.

Klachtprocedure

Artikel 8

- a. De klacht wordt per e-mail of via de website www.klachtregeling.nl ingediend bij het secretariaat dat is benoemd conform artikel 6.
- b. Behoudens op verzoek van de Commissie kan klager een eenmaal ingediende klacht niet aanvullen met nadere informatie.
- c. De klacht bevat in ieder geval de naam en het adres van de klager en de dienstverlener waartegen een klacht wordt ingediend, een duidelijke omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden waarop de klacht berust, een aanduiding van het doel dat met het indienen van de klacht wordt nagestreefd, een motivering waarom de uitkomst van de klachtbehandeling van de dienstverlener niet wordt geaccepteerd en alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben.
- d. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, of door zijn advocaat, of door een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die gelijk met de klacht wordt meegezonden.

- e. Het secretariaat zendt klager binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van de klacht.
- f. Indien de klacht is ingediend in strijd met artikel 7 sub b, wijst de Commissie klager daarop en is de Commissie bevoegd de (verdere) behandeling van de klacht terug te verwijzen naar de betrokken dienstverlener en de terugverwijzing te vergezellen van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.
- g. Klager is voor de klachtbehandeling door de Commissie een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.
- h. Indien klager de klacht intrekt, deelt de Commissie dit aan de betrokken dienstverlener mee en onthoudt de Commissie zich van verdere behandeling van de klacht.

Behandeling

Artikel 9

- a. De Commissie kan informatie inwinnen die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet, het medisch beroepsgeheim, alsmede binnen de vigerende privacyregelgeving. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken;
- b. Het secretariaat stelt de betrokken dienstverlener onverwijld in kennis van een tegen haar ingediende klacht en stelt haar in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken na de datum van verzending van de klacht aan haar een schriftelijk verweerschrift in te dienen. Op verzoek van de dienstverlener kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Voorts draagt het secretariaat er zorg voor, dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van het geschil ter kennis van de Commissie komen;
- c. Behandeling van de klacht vindt in beginsel uitsluitend schriftelijk plaats;
- d. De voorzitter kan bepalen dat een klacht in afwijking van sub c van dit artikel mondeling wordt behandeld. In het geval een der partijen schriftelijk, binnen één week nadat het verweerschrift door klager is ontvangen, aangeeft een mondelinge behandeling van de klacht te wensen, kan ter aanvulling op de schriftelijke procedure tegen betaling een hoorzitting worden gehouden. De voorzitter beslist over het verzoek. De partij die om de mondelinge behandeling verzoekt is een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag verschuldigd dat niet wordt terugbetaald;
- e. Indien conform de vorige sub een hoorzitting wordt gehouden, worden partijen uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk of per e-mail opgeroepen tot het bijwonen van die hoorzitting. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en

onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen. De hoorzittingen zijn niet openbaar. Partijen zijn bevoegd zich tijdens het proces van klachtbehandeling voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt.

f. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil.

Toetsing

Artikel 10

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van de klacht aan:

- a. ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de dienstverlener en de gedragscode van OVAL) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd;
- b. redelijke normen van professionaliteit;
- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de dienstverlener.

Uitspraak

Artikel 11

- a. De Commissie doet binnen vier weken na ontvangst van het verweerschrift een uitspraak, welke kan bestaan uit een tussenuitspraak of een einduitspraak. Zij is bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft;
- b. Een tussenuitspraak bestaat uit een advies van de Commissie op basis waarvan partijen zelf tot een schikking kunnen komen of waarin alsnog een hoorzitting kan worden uitgeroepen;
- c. Indien partijen op basis van de tussenuitspraak niet binnen een periode van vier weken – of indien in de tussenuitspraak een afwijkende periode is vastgelegd, die afwijkende periode – tot een schikking zijn gekomen, informeren zij de Commissie daarover. De Commissie doet in dat geval binnen vier weken na ontvangst van de melding van klager dat niet tot een schikking is gekomen, een einduitspraak;
- d. Een einduitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone

meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust;

e. Indien partijen tot een schikking komen dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;

f. Uitspraken van de Commissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen, dat degene die het aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten of en op welke wijze aan dit advies gevolg is gegeven en/of hoe in de toekomst zal worden gehandeld in vergelijkbare situaties. Ingeval een dienstverlener te dezer zake in gebreke blijft kan de Commissie het bestuur van OVAL daarvan in kennis stellen. Ter zake van laatstgenoemde beslissing kan geen klacht meer worden ingediend;

g. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak;

h. Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Artikel 7 is van overeenkomstige toepassing.

Registratie - (jaar)verslaglegging

Artikel 12

a. Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het bestuur van OVAL maakt het jaarverslag openbaar.

b. Het jaarverslag bevat ten minste:

1. Gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie;
2. Een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan;
3. De geanonimiseerde einduitspraken van de Commissie, waarbij een schikking die plaatsvindt nadat een verzoekschrift is ingediend en een voorwaardelijke uitspraak als einduitspraak gelden.

Onvoorziene gevallen

Artikel 13

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.

De regeling behelst dat door of namens een cliënt die een traject volgt dat door Cvites georganiseerd en/of begeleid wordt, bij de klachtencommissie een klacht tegen Cvites kan worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.

Een cliënt dient zijn/haar klacht in bij Cvites. Een klacht van een cliënt wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie. Cvites stelt per opdracht een klachtencommissie in. Deze werkwijze wordt gevolgd om zodoende een zeer dicht bij de praktijk van de cliënt staande klachtenregeling te verkrijgen.

In de commissie hebben drie leden zitting. Deze zijn:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie
- een lid die benoemd wordt in samenspraak met een of meerdere cliëntenverenigingen, tevens plaatsvervangend voorzitter
- een lid die benoemd wordt als vertegenwoordiging vanuit de organisaties die opdrachtgever zijn van Cvites.

Commissieleden mogen op geen enkele wijze banden hebben met partijen die ook offreren naar soortgelijke opdrachten.

De klager en degene over wie is geklaagd worden in alle gevallen door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Ten aanzien van een klacht wordt door de klachtencommissie binnen vier weken na indiening van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis gesteld van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Bij afwijking van de bovengenoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

De klachtencommissie stelt een eigen reglement op (zie bijlage). Cvites ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

Cvites geeft een ontvangstbevestiging aan de klachtindiener binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Cvites deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet Cvites daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Cvites zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Cvites zal vanaf 2013 elk kalenderjaar een verslag opstellen waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Tijdens de teamdag aan het eind van het jaar (begrotingsvergadering) wordt dit verslag besproken met als doel verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Cvites.

Deelnemers aan trajecten kunnen de kantonrechter van de rechtbank van het arrondissement Emmen, schriftelijk verzoeken Cvites te bevelen dit reglement na te leven. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan Cvites heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en deze daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Bijlage bij klachtenreglement

Klachtencommissie Cvites

De Klachtencommissie van Cvites heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk oordeel terzake.

De klachtencommissie kent drie leden:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie
- een lid die benoemd wordt in samenspraak met een of meerdere cliëntenverenigingen, tevens plaatsvervangend voorzitter

- een lid die benoemd wordt als vertegenwoordiging vanuit de organisaties die opdrachtgevers zijn van Cvites.

Voor elk lid wordt een plaatsvervanger benoemd. Leden van de Commissie worden benoemd voor drie jaar. Zij zijn éénmaal herbenoembaar.

Het tweede lid fungeert als plaatsvervangend voorzitter. Voor de voordracht van deze wordt aan een of meerdere cliëntenverenigingen gevraagd een voorstel te doen. Het derde lid vertegenwoordigt de opdrachtgevers van Cvites. Ter voorkoming van belangenverstrengeling wordt van de vertegenwoordigers verwacht op geen enkele wijze banden te hebben met partijen die ook offreren naar soortgelijke opdrachten.

De leden van de commissie hebben recht op een onkostenvergoeding van € 100,- per zitting. De commissie vergadert minimaal één keer per jaar en verder zo vaak als nodig, afhankelijk van ingediende klachten. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks over haar werkzaamheden in een openbaar verslag.

Bestuurders en werknemers van Cvites kunnen niet als lid van de Commissie worden benoemd. Cvites draagt er zorg voor dat tijdig in vacatures binnen de Commissie wordt voorzien. Iedere medewerker van Cvites is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de Commissie.

De vergaderingen hebben een besloten karakter. Is een lid verhinderd dan neemt zijn/haar plaatsvervanger deel aan de vergadering. De agenda voor iedere vergadering wordt door de voorzitter samengesteld en aan de leden toegezonden. De Commissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door de officemanager van Cvites. Tegelijk met de agenda ontvangen de leden tevens afschriften van alle sinds de vorige vergadering ontvangen klachten.