

## **Klachtenreglement RNVC**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **I. Begripsomschrijving**

In dit reglement<sup>1</sup> wordt verstaan onder:

#### **RNVC**

de Registervereniging Nederlandse Vereniging voor Case- en caremanagers;

#### **bestuur**

bestuur van de RNVC;

#### **register casemanager**

- a. de natuurlijke persoon die zich bezighoudt met het begeleiden van zieke en arbeidsongeschikte medewerkers en het ontwikkelen van beleid op dit gebied en die lid is van de RNVC . Op grond van registratie in het register van de RNVC gerechtigd tot het voeren van de titel 'Rccm' (Register case- en caremanager); of
- b. de natuurlijke persoon die zich bezighoudt met het begeleiden van zieke en arbeidsongeschikte medewerkers en het ontwikkelen van beleid op dit gebied en die lid is van de RNVC . Op grond van registratie in het register van de RNVC gerechtigd tot het voeren van de titel 'Crov' (Casemanager regie op verzuim);

#### **klacht**

elk redelijkerwijs als zodanig aan te merken uiting van onvrede door of namens een betrokkene over de dienstverlening door een lid van de RNVC of een persoon die onder verantwoordelijkheid van de betreffende register casemanager werkzaam is in het algemeen dan wel over de wijze waarop de betreffende register casemanager zich als lid en vertegenwoordiger van de RNVC jegens hem heeft gedragen;

#### **betrokkene**

iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van een bij de RNVC aangesloten register casemanager;

#### **klager**

de betrokkene of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;

#### **aangeklaagde**

---

<sup>1</sup> De tekst is in de mannelijke vorm opgesteld; daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt dient ook de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

degene tot wie de klacht zich richt. Dit is de persoon, de casemanager, die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt;

### **klachtencommissie**

een voor de klager beschikbare en toegankelijke, onafhankelijke commissie, ingesteld door de RNVC, die belast is met het onderzoeken van en oordelen over klachten van betrokkenen.

## **II. Doelstelling van en uitgangspunten bij de klachtenregeling**

### **Artikel 2**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. recht te doen aan de individuele betrokkene met inachtneming van de gerechtvaardigde belangen van de register casemanager en de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen;
- b. bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening door systematische registratie van de ingediende klachten en door signalering van mogelijke kwaliteitstekorten die uit de klachten en de omgang met klachten blijken.

### **Artikel 3**

Uitgangspunten bij de klachtenregeling zoals vastgelegd in dit reglement zijn:

- a. een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie;
- b. een zorgvuldige en vertrouwelijke omgang met gegevens die in het kader van de klachtenbehandeling aan de commissie bekend worden;
- c. het beginsel van hoor en wederhoor.

## **III. Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

### **Artikel 4**

Tot de taken van de klachtencommissie behoren:

- a. Het op een onafhankelijke en onpartijdige wijze – en binnen redelijke termijn - behandelen van klachten van betrokkenen over de dienstverlening door een register casemanager of een persoon die onder diens verantwoordelijkheid werkt;
- b. Zo nodig, het naar aanleiding van behandelde klachten uitbrengen van aanbevelingen aan register casemanager ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en/of aan de vereniging inzake mogelijkheden ter verbetering van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van dienstverlening door register casemanagers;
- c. Het opstellen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

## **Artikel 5**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de betrokkene (machtiging) of een daartoe bevoegd persoon, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- b. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. Het inschakelen van deskundigen.

## **IV. Samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**

### **Artikel 6 – samenstelling, benoeming, ontslag**

1. De klachtencommissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit tenminste drie en ten hoogste vijf leden. De voorzitter is jurist, bij voorkeur met kennis van het arbeids- en sociale zekerheidsrecht. De overige leden worden benoemd op basis van hun specifieke deskundigheid op het gebied van arbeidsongeschiktheid en verzuim dan wel mediation.
2. De leden en plaatsvervangende leden worden voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur, dat tevens de voorzitter aanwijst. Het bestuur kan besluiten plaatsvervangende leden te benoemen. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie wordt gewaarborgd door het bepaalde in artikel 9 van dit reglement.
3. De leden en plaatsvervangende leden zijn eenmaal herbenoembaar. Het plaatsvervangend lidmaatschap kan worden omgezet in lidmaatschap en viceversa. Hierbij kan de totale lidmaatschapstermijn niet langer dan drie jaar zijn;
4. Op voordracht van de klachtencommissie kan het bestuur een lid van die commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de klachtencommissie of het in haar gesteld vertrouwen, tussentijds ontslaan. Het bestuur neemt een zodanig besluit niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.

### **Artikel 7 – (ambtelijk) secretaris**

De klachtencommissie kan uit haar midden een secretaris benoemen. Het bestuur kan besluiten de klachtencommissie te voorzien van een ambtelijk secretaris, die ondersteunende werkzaamheden verricht ten behoeve van de klachtencommissie. Een ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 8 – vergaderingen klachtencommissie**

De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter dit nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle leden van de klachtencommissie. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt tezamen met de secretaris de agenda voor de vergadering op. De voorzitter ziet erop toe dat alle ontvangen klachten en andere belangrijke stukken tijdig van

tevooren aan de leden van de commissie worden gezonden. Bij langdurige afwezigheid van de voorzitter wijst de commissie een waarnemend voorzitter aan.

#### **Artikel 9 – incompatibiliteiten, verschoning, wraking**

1. Geen lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie kan lid of plaatsvervangend lid van (het bestuur van) de RNVC zijn of zijn geweest.
2. Een lid van de klachtencommissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
3. De aangeklaagde respectievelijk de klager kan een of meer leden van de klachtencommissie wraken op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 2 van dit artikel. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed onverwijld bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt. Indien het gewraakte lid niet in de wraking berust, beslissen de overige leden van de commissie, nadat zij zowel het gewraakte lid als de wrakende partij hebben gehoord. Staken de stemmen dan wordt de wraking geacht te zijn toegewezen. De gemotiveerde beslissing wordt onverwijld ter kennis gebracht van alle betrokken partijen.

#### **Artikel 10 – geheimhouding**

1. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie ter kennis is gekomen en die als vertrouwelijk kan worden beschouwd.
2. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de klachtencommissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.
3. Deze bepaling is eveneens van toepassing op de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokkenen.

#### **Artikel 11 - ontvankelijkheid**

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- a. de klacht anoniem is ingediend;
- b. de klacht is ingediend namens een betrokkene die daarmee niet instemt (en diens instemming vereist is);
- c. de klacht al eerder bij de klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- d. een gelijke klacht van betrokkene nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- f. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- g. de klacht betrekking heeft op een gedraging ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de

gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

- h. de klacht geen betrekking heeft op een bij dit klachtreglement aangesloten register casemanager of de voor hem werkzame personen;
- i. zolang het geschil nog niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de (organisatie van de ) betrokken casemanager. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de (organisatie van de) betrokken casemanager ter zake van de klacht:
  - een beslissing heeft genomen, of:
  - een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door de klager onder opgave van redenen is afgewezen, of:
  - de termijn waarbinnen uit hoofde van het (interne) reglement enige handeling had moeten worden verricht dan een beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.

## **V. Werkwijze klachtencommissie**

### **Artikel 12 - Indienen klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat tenminste:
  - o de naam en het adres van de indiener;
  - o de dagtekening;
  - o een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - o een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van het geschil wordt nagestreefd.
3. Bij het klaagschrift dienen alle documenten zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de klachtencommissie inzake het geschil.

### **Artikel 13 – ontvangstbevestiging**

Het secretariaat draagt er zorg voor, dat binnen een week na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Indien van toepassing, wordt hierbij tevens de voor behandeling van de klacht noodzakelijke machtiging ter ondertekening voorgelegd.

### **Artikel 14 – behandeling klacht**

1. De commissie stelt een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet en de vigerende privacybepalingen. In iedere stand van het geding kan de klachtencommissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
2. Het secretariaat doet de klacht binnen twee weken aan de aangeklaagde toekomen, waarbij de aangeklaagde een termijn van drie weken wordt gegund om schriftelijk te reageren.

3. Indien de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie opnieuw een redelijke termijn bepaald waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.
4. Het secretariaat doet de schriftelijke reactie van de aangeklaagde binnen twee ken na ontvangst toekomen aan de klager.
5. Het secretariaat draagt 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 klachtencommissie komen.
6. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de klachtencommissie zich van persoonlijk contact met de partijen inzake het geschil.

### **Artikel 15 – hoorzitting**

1. De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de klachtencommissie opgeroepen voor een hoorzitting.
2. Indien de klachtencommissie meent dat schriftelijke behandeling voldoende is of indien beide partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting, kan de commissie hiervan afzien. Er wordt in dat geval een tweede schriftelijke ronde gehouden.
3. Partijen worden uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen van de hoorzitting.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, voor eigen rekening laten bijstaan door een adviseur. De klachtencommissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit blijkt dat deze adviseur is gemachtigd namens klager dan wel aangeklaagde op te treden.
5. De klachtencommissie kan zich tijdens de hoorzitting laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen. Indien dit met het oog op de aard van het geschil noodzakelijk is, kan een – niet bij het geschil betrokken – lid van de vereniging met specifieke deskundigheid op het terrein van het casemanagement gevraagd worden als deskundige advies uit te brengen;
6. Partijen kunnen tijdens de hoorzitting voor eigen rekening getuigen en/of deskundigen door de klachtencommissie doen horen, mits zij het voornemen daartoe ten minste een week voor aanvang van de hoorzitting aan de klachtencommissie en de andere partij(en) kenbaar hebben gemaakt. De klachtencommissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht.
7. De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de hoorzitting en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele getuigen en/of deskundigen.
8. De hoorzittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

### **Artikel 16 – toetsing**

De klachtencommissie toetst of de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van het geschil aan:

- a. ter zake van deze procedures geldende procedures en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd;
- b. redelijke normen van professionaliteit en betamelijkheid;

- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de register casemanager of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van de register casemanager werkt.

### **Artikel 17 – staken behandeling**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtencommissie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.
2. Zodra de klachtencommissie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.
3. Het staken van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk aan alle betrokken partijen bericht door de klachtencommissie.

### **Artikel 18 - uitspraak**

1. De klachtencommissie doet binnen acht weken na afsluiting van de mondelinge of schriftelijke behandeling uitspraak. Zij is – mits onder schriftelijke kennisgeving aan partijen – bevoegd deze termijn één of meermalen met vier weken te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van het geschil verzekerd blijft.
2. De – schriftelijke en gemotiveerde - uitspraak strekt tot 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 klachtencommissie rust.
3. De klachtencommissie kan bij haar uitspraak een zwaarwegend advies tot bemiddeling dan wel sanctionering conform het Maatregelenbesluit doen aan het bestuur.
4. Uitspraken van de klachtencommissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel betrekking heeft. De klachtencommissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen, dat de register casemanager aan de klager en de klachtencommissie binnen een maand na de uitspraak schriftelijk mee dient te delen of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Ingeval de register casemanager te dezer zake in gebreke blijft stelt de klachtencommissie het bestuur hiervan in kennis.
5. De klachtencommissie kan een klacht die kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt de klachtencommissie partijen onverwijld schriftelijk in kennis.
6. Herziening van een uitspraak van de klachtencommissie 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. Een verzoek tot herziening wordt schriftelijk gedaan, waarbij tenminste voornoemde feiten en omstandigheden worden vermeld. Het bepaalde in lid 5 is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 19**

Dit klachtenreglement voorziet niet in een beroepsmogelijkheid.

## **Artikel 20**

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de burgerlijke of de strafrechter.
2. Indien de klacht een aansprakelijkheidstelling en/of een complexe vaktechnische situatie betreft, kan de klachtencommissie, met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. Indien de klager in deze gevallen vasthoudt aan de behandeling door de klachtencommissie dan zal die zich beperken tot een globaal oordeel over de gedraging welke aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid en over een schadeclaim.

## **Artikel 21 – publicatie en (jaar)verslaglegging**

1. Iedere uitspraak van de klachtencommissie wordt terstond anoniem gepubliceerd op de website van de RNVC.
2. Jaarlijks voor 1 mei stelt de klachtencommissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de klachtencommissie, alsmede een geanonimiseerd overzicht van de aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan.
3. De klachtencommissie doet een exemplaar van het jaarverslag toekomen aan het bestuur dat voor openbaarmaking zorgt.

## **VI. Slotbepalingen**

### **Artikel 22 – kosten procedure**

Voor de klachtenprocedure brengt de klachtencommissie aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening. De kosten voor het invoeren van een adviseur (zie artikel 15) zijn voor eigen rekening van de betreffende partij.

### **Artikel 23 – intrekking klacht**

De klager kan besluiten de klacht in te trekken. Van het verder niet behandelen van de klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Na intrekking van de klacht kan de klachtencommissie echter wel:

- Ongevraagd advies uitbrengen aan de betrokken register casemanager;
- Een geanonimiseerd signaal uitbrengen aan het bestuur;
- Bij een vermoeden van een strafbaar feit of een situatie die een aanmerkelijk gevaar oplevert voor anderen melding aan de politie of een andere instantie overwegen.

### **Artikel 24 – huishoudelijk reglement**

De klachtencommissie stelt een huishoudelijk reglement op.



## **Artikel 25 – onvoorziene zaken**

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

## **Artikel 26 – citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement RNVC'.
2. De secretaris van de RNVC draagt zorg voor bekendmaking van dit klachtenreglement, onder andere door publicatie op de website van de RNVC.
3. Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van 3 oktober 2011.