Aan bestuur en directie van de bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) aangesloten stichtingen en verenigingen

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Datum** | 2 februari 2011 | **Contact** | mw. J. (Judith) Borst |
| **Ons kenmerk** | B020211PA | **Telefoon** | 030- 273 9 684 |
| **Onderwerp** | Handreiking functiebeschrijving vertrouwenspersoon (CVP) | **E-mail** | jborst@vgn.nl |

Geacht bestuur, geachte directie,

Bijgaand sturen wij u de handreiking functiebeschrijving van de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) in de langdurige zorg. Naast de functiebeschrijving, ontvangt u de gedragsregels cliëntenvertrouwenspersoon en de modelarbeidsovereenkomst cliëntenvertrouwenspersoon gehandicaptenzorg.

Het bestuur van de VGN heeft onlangs ingestemd met verspreiding van deze handreiking onder de lidinstellingen.

*Waarom deze handreiking?*
Een van de verbeterpunten die naar voren kwam uit het benchmarkonderzoek gehandicaptenzorg uit 2007 was de noodzaak tot het verbeteren van het omgaan van de zorgaanbieder met klachten van cliënten. Mensen met een beperking vinden het soms lastig om hun onvrede te uiten vanwege de afhankelijke positie die zij hebben ten opzichte van hun zorgverlener.

Een belangrijke bijdrage kan daarbij geleverd worden door een CVP, die de cliënten kent en dicht bij hen staat. De CVP biedt een luisterend oor, kan de cliënt bijstaan bij het uiten van zijn klacht en een rol spelen in de bemiddeling tussen betrokken partijen.

Uit een inventariserend onderzoek[1] dat de VGN in december 2008 onder haar leden heeft uitgevoerd, is gebleken dat veel lidinstellingen wel beschikken over een CVP, maar dat de invulling van deze taak onderling zeer varieert.

[1] Het rapport dat naar aanleiding van dit onderzoek is geschreven, kunt u opvragen bij de VGN, secretariaat afdeling Zorgbeleid.

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 413
3500 AK Utrecht

www.vgn.nl
E info@vgn.nl
T 030-27 39 300
F 030-27 39 387

Rabobank 33.10.21.005
BTWnr. 80.47.42.534.B.01
KvK Utrecht 40483210

Naar aanleiding hiervan heeft de VGN samen met ActiZ en cliëntenorganisaties een adviesgroep ingesteld die als opdracht heeft gekregen om een functiebeschrijving van de CVP op te stellen en deze ter vaststelling voor te leggen aan de stuurgroep.
Zie voor de samenstelling van deze adviesgroep en stuurgroep de bijlage bij deze brief.

*Taak CVP*
De adviesgroep heeft bewust gekozen voor een brede formulering van de taak van de CVP. Het ligt voor de hand om het werk van de CVP-er te associëren met het begrip 'klachten'. Het werk van de CVP omvat echter veel meer dan het bijstaan van cliënten bij klachten. De CVP verstrekt bijvoorbeeld ook informatie aan cliënten over aangelegenheden die samenhangen met de relatie cliënt/zorgaanbieder, adviseert hierover en verleent zo nodig bijstand.

*Status handreiking*
Het staat de lidinstellingen vrij om al dan niet gebruik te maken van deze handreiking. Daarbij kan gekozen worden om de functie van klachtenfunctionaris meer in te richten conform de functiebeschrijving CVP, maar ook kan ervoor gekozen worden om beide functies naast elkaar te laten bestaan. De klachtenfunctionaris is dan degene die de cliënt bijstaat bij het indienen van een klacht.
De voorkeur van de Adviescommissie Kwaliteit en Onderzoek (AKO) gaat ernaar uit om de functie van klachtenfunctionaris gescheiden te houden van die van de functie cliëntenvertrouwenspersoon.

*Wetgeving*
Het Wetsvoorstel cliëntenrechten zorg (Wcz) (op dit moment aanhangig bij de Tweede Kamer) bepaalt dat een klager desgewenst (gratis) ondersteund wordt door een door de zorgaanbieder aangewezen geschikte persoon, met wie de klager op eenvoudige wijze in contact kan treden en die niet handelt dan met toestemming van de klager.
De nu ontwikkelde functiebeschrijving voor een CVP komt tegemoet aan de eisen die in de wet gesteld zijn.

Gedragsregels
De leden van de reeds opgerichte beroepsgroep CVP werken op basis van gedragsregels. Deze gedragsregels zijn gebaseerd op de gedragsregels die de Stichting Patiënten Vertrouwenspersoon (PVP) heeft opgesteld voor de patiëntenvertrouwenspersonen die in de geestelijke gezondheidszorg werkzaam zijn. De adviesgroep meent dat deze gedragsregels een belangrijke aanvulling vormen op de functiebeschrijving.
De functiebeschrijving geeft aan wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet, de gedragsregels geven aan hoe hij dat doet.

*Klachtencommissie*
Door de adviesgroep wordt aan de VGN geadviseerd een klachtencommissie in te stellen die de taak krijgt klachten te behandelen van cliënten of bestuurders over de cliëntenvertrouwenspersoon en klachten te behandelen van de cliëntenvertrouwens-persoon over belemmering in zijn functie door een bestuurder. Door het bureau van de VGN wordt op dit moment nog verkend of het mogelijk is om aan te sluiten bij de reeds bestaande klachtencommissie van de stichting PVP.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

J. (Hans) Schirmbeck
Directeur

**Bijlage**:
- Functiebeschrijving, inclusief de gedragsregels cliëntenvertrouwenspersoon en de modelarbeidsovereenkomst cliëntenvertrouwenspersoon gehandicaptenzorg en samenstelling van deze adviesgroep en stuurgroep

## Model functiebeschrijving cliëntenvertrouwenspersoon

### Inleiding

Een luisterend oor en een open houding zijn belangrijke elementen van goed hulpverlenerschap. Regelmatig bespreken de cliënt en de hulpverleners wat de hulpverleners kunnen bijdragen aan de kwaliteit van leven van de cliënt. En waar nodig maakt de cliënt het duidelijk als hem iets niet bevalt. Althans zo zou het idealiter gaan. Maar cliënten zijn lang niet altijd zo assertief als van hen verwacht lijkt te worden. Een cliënt die zich afhankelijk voelt, bijt niet in de hand die hem voedt.

Een cliëntenvertrouwenspersoon helpt mensen die er moeite mee hebben om voor zichzelf op te komen. Hij biedt in de eerste plaats een luisterend oor. Voor cliënten is het belangrijk om af en toe vertrouwelijk met iemand te kunnen praten die buiten hun dagelijkse leefwereld staat. Zo'n gesprek kan ook gaan over dingen waarover ze niet tevreden zijn. De cliëntenvertrouwenspersoon adviseert dan over wat de cliënt kan doen om zijn situatie te verbeteren. En als het nodig is, helpt de cliëntenvertrouwenspersoon daarbij. Bijvoorbeeld door samen met de cliënt in gesprek te gaan met een hulpverlener. De inzet van een cliëntenvertrouwenspersoon verandert de verhouding tussen cliënt en hulpverlener. Het is een vorm van empowerment van de cliënt.

De cliëntenvertrouwenspersoon draagt er zo aan bij dat een cliënt wordt behandeld zoals hij behandeld wil worden. De waarde van die bijdrage wordt steeds meer onderkend. In veel organisaties is een cliëntenvertrouwenspersoon werkzaam. De brancheorganisaties ActiZ en VGN en de organisaties van cliëntenraden LOC en LSR onderschrijven ook het belang van het werk van cliëntenvertrouwenspersonen en willen daarom een bijdrage leveren aan de professionalisering daarvan. Zij hebben daarom deze functiebeschrijving vastgesteld.

Een goede functiebeschrijving is een voorwaarde voor een succesvolle start van een cliëntenvertrouwenspersoon, maar het is zeker niet de enige voorwaarde die daaraan gesteld moet worden. Om goed te kunnen functioneren heeft een cliëntenvertrouwenspersoon vertrouwen nodig, zowel van de cliënten als van de medewerkers. Iedere organisatie heeft zijn eigen cultuur. Het is van belang aandacht te besteden aan de vraag hoe in die cultuur wordt omgegaan met onvrede. Hoe reageert een medewerker als een cliënt zegt dat hij ergens niet tevreden over is? Wat vindt hij ervan als een cliënt contact met iemand anders zoekt om over die ontevredenheid te praten? Het antwoord op die vragen kan heel verschillend zijn. Ook cliënten zijn onderdeel van de cultuur van de organisatie. Is het voor hen normaal om klachten te uiten? Of zien zij dat als een teken van gebrek aan respect voor medewerkers die zich voor hen inzetten?
Of een cliëntenvertrouwenspersoon zijn bijdrage aan de kwaliteit van leven van cliënten kan leveren is in hoge mate afhankelijk van de cultuur van de organisatie. Het verdient daarom

aanbeveling om de introductie van de cliëntenvertrouwenspersoon zorgvuldig voor te bereiden in nauw overleg met medewerkers en cliënten.

**Functiebeschrijving cliëntenvertrouwenspersoon**

**Plaats in de organisatie**

De cliëntenvertrouwenspersoon maakt geen onderdeel uit van de organisatie. Hij verricht zijn werkzaamheden op basis van een overeenkomst tussen de werkgever en (naam organisatie).

OF

De cliëntenvertrouwenspersoon ontvangt hiërarchisch leiding van ..... en functioneel leiding van .....

**Doelstelling van de functie**

De cliëntenvertrouwenspersoon adviseert cliënten over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder en verleent hen zo nodig bijstand bij de aanpak van deze aangelegenheden. Het verlenen van advies en bijstand is met name gericht op de uitoefening door de cliënt van zijn rechten.

**Functie-inhoud**

a. de cliëntenvertrouwenspersoon verstrekt informatie aan cliënten en aan hun naasten of nabestaanden over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder;
b. de cliëntenvertrouwenspersoon adviseert cliënten in aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder en verleent hun zo nodig bijstand in deze aangelegenheden. In gevallen waarin de cliënt niet (meer) in staat is te communiceren over zijn wensen, rechten of belangen kan de cliëntenvertrouwenspersoon naasten of vertegenwoordigers van de cliënt adviseren in de genoemde aangelegenheden en hun zo nodig bijstand verlenen;
c. de cliëntenvertrouwenspersoon signaleert tekortkomingen in de structuur en/of het functioneren van de organisatie voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en belangen van cliënten;
d. de cliëntenvertrouwenspersoon registreert klachten en rapporteert periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen;
e. de cliëntenvertrouwenspersoon geeft voorlichting over zijn werkzaamheden, zowel aan cliënten als aan medewerkers;
f. de cliëntenvertrouwenspersoon handelt overeenkomstig de gedragsregels voor cliëntenvertrouwenspersonen zoals vastgesteld door ActiZ, LOC, het LSR en de VGN.

*Interne en externe contacten*

De cliëntenvertrouwenspersoon onderhoudt structurele contacten met zijn leidinggevende. De cliëntenvertrouwenspersoon onderhoudt incidentele contacten met de cliënten die een beroep op hem doen en de medewerkers op wie een klacht betrekking heeft. Daarnaast onderhoudt de cliëntenvertrouwenspersoon contacten met de (centrale) cliëntenraad, de (centrale) ondernemingsraad, de klachtencommissie en met de medewerkers en cliënten als groep.

De cliëntenvertrouwenspersoon maakt deel uit van een intervisiegroep bestaande uit collega's die in andere organisaties werkzaam zijn.

De cliëntenvertrouwenspersoon onderhoudt contacten met externe organisaties voor zover dat nodig is voor een goede taakvervulling.

*Incompatibiliteiten*

De functie van cliëntenvertrouwenspersoon is niet verenigbaar met enige andere functie binnen de organisatie. De functie van cliëntenvertrouwenspersoon wordt niet uitgeoefend door een naaste van een cliënt.

*Bevoegdheden*

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is, onbelemmerde toegang tot cliënten en behoeft geen toestemming van derden om met hen te spreken.

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, de bevoegdheid klachten te onderzoeken. Hem worden alle inlichtingen verschaft en bescheiden getoond die hij voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft.

**Functie-eisen**

**Kennis**

De cliëntenvertrouwenspersoon functioneert op HBO-niveau en heeft:

a. ruime kennis van de rechtspositie van cliënten in de gehandicaptenzorg / de verpleging, verzorging en thuiszorg (doorhalen wat niet van toepassing is);
b. ruime kennis van methoden van conflictoplossing;
c. kennis van gehandicaptenzorg / verpleging, verzorging en thuiszorg (doorhalen wat niet van toepassing is);
d. kennis van de beroepshouding van cliëntenvertrouwenspersonen.

**Zelfstandigheid**

De cliëntenvertrouwenspersoon vervult zijn werkzaamheden zelfstandig, binnen de kaders van de wet- en regelgeving, de op hem van toepassing zijnde gedragsregels en de wensen van de cliënt.

**Sociale vaardigheden**

De cliëntenvertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheid om:

a. contacten te onderhouden met cliënten en medewerkers in situaties die voor hen een sterke emotionele lading kunnen hebben;
b. onderscheid te maken tussen de verschillende belangen die binnen de zorgverlening aan de orde kunnen zijn. Daarbij gaat het onder meer om het onderscheid tussen hulpverlening en ondersteuning van een cliënt bij het behartigen van diens wensen;
c. empatisch vermogen en professionele distantie te combineren;
d. tegenstellingen te overbruggen.

**Risico's, verantwoordelijkheden en invloed**

a. De functie heeft invloed op de kwaliteit van zorg, zowel in individuele gevallen als in het algemeen, doordat klachten die met de hulp van de cliëntenvertrouwenspersoon naar voren komen, opgelost kunnen worden en herhaling voorkomen kan worden.
b. De werkzaamheden van de cliëntenvertrouwenspersoon dragen bij aan de tevredenheid van cliënten over de zorgverlening en daardoor aan het imago van de organisatie.
c. De inzet van de cliëntenvertrouwenspersoon kan voorkomen dat klachten escaleren en leiden tot (tucht-)rechtelijke procedures.

**Uitdrukkingsvaardigheid**

De functie vereist een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

De functie stelt specifieke eisen aan de uitdrukkingsvaardigheid doordat gecommuniceerd wordt met mensen die, door hun beperking of ziekte, beperkt kunnen zijn in hun mogelijkheden tot communicatie.

**Bewegingsvaardigheid**

De functie stelt geen specifieke eisen aan de bewegingsvaardigheid.

**Oplettendheid**

Gesprekken met cliënten en medewerkers vereisen een hoge mate van oplettendheid, in het bijzonder gericht op mogelijkheden de klacht tot een voor cliënt bevredigende oplossing te kunnen brengen.

**Overige functie-eisen**

a. De functie stelt hoge eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid omdat met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan.
b. De functie vergt een systematisch werkwijze omdat over de werkzaamheden periodiek gerapporteerd wordt.
c. De functie vergt geduld en doorzettingsvermogen omdat met cliënten gewerkt wordt die vaak veel ondersteuning nodig hebben.
d. De functionaris moet in staat zijn te beoordelen of een individuele klacht duidt op een structureel knelpunt in de organisatie.

**Inconveniënten**

De functie is om verschillende redenen psychisch belastend, met name doordat het:
a. een solistische functie is;
b. een functie is die werkzaamheden met zich meebrengt die zich niet goed laten plannen doordat het aantal cliënten, dat zich tot de cliëntenvertrouwenspersoon wendt, sterk kan variëren;
c. een functie is waarin de werknemer geconfronteerd kan worden met tegengestelde belangen, boosheid en persoonlijk leed.

## Gedragsregels cliëntenvertrouwenspersoon

### Inleiding

Deze gedragsregels beogen richting te geven aan de wijze waarop cliëntenvertrouwenspersonen hun taken uitvoeren. De gedragsregels zijn in de eerste plaats bedoeld voor de cliëntenvertrouwenspersonen zelf. Daarnaast kunnen de gedragsregels gebruikt worden bij toetsing van het handelen van een cliëntenvertrouwenspersoon. De gedragsregels geven niet aan hoe een cliëntenvertrouwenspersoon in iedere denkbare situatie heeft te handelen. De praktijk van het werk van cliëntenvertrouwenspersonen is daarvoor te veelzijdig en te gevarieerd. De gedragsregels geven wel de strekking van zijn handelen weer en bieden criteria op basis waarvan hij besluiten kan nemen en op basis waarvan zijn handelen beoordeeld kan worden.

De gedragsregels bestaan uit drie delen. Het eerste deel heeft betrekking op de beroepshouding van de cliëntenvertrouwenspersoon. Het is van toepassing op al zijn professionele handelen. Het tweede deel geeft een uitwerking aan de verschillende taken van cliëntenvertrouwenspersonen. In dit deel wordt de beschrijving van taken overgenomen uit de door ActiZ, LOC, VGN en LSR vastgestelde Modeltaakbeschrijving Cliëntenvertrouwenspersoon. Het derde deel van de gedragsregels heeft betrekking op een aantal contacten van de cliëntenvertrouwenspersoon binnen de organisatie waar hij werkzaam is.

### A. Beroepshouding

1. De cvp handelt professioneel en met voldoende distantie. Hij bejegent zowel cliënten als medewerkers respectvol en beperkt zijn handelen tot hetgeen in het kader van zijn functie-uitoefening nodig is.

   *De cvp houdt zijn verhouding tot cliënten, naasten en medewerkers zakelijk. Zijn bemoeienis is steeds gerelateerd aan een van zijn taken en strekt niet verder dan voor een goede taakvervulling van die taken nodig is. Voor de contacten die de cvp met overige personen en instanties onderhoudt, geldt hetzelfde.*

   *Een respectvolle bejegening van medewerkers houdt onder meer in dat de cvp uit gaat van de deskundigheid van de medewerkers. Hij onthoudt zich van het uiten van professionele oordelen over toegepaste behandel- en zorgmethoden. Contacten met instellingsmedewerkers dienen zakelijk te zijn en te blijven. De cvp brengt tot uiting dat hij functioneel onafhankelijk optreedt.*

2. De cvp beperkt zich tot aangelegenheden die verband houden met de relatie cliënt / instelling, indien andere aangelegenheden aan hem worden voorgelegd, verwijst de cvp zo mogelijk naar de daarvoor aangewezen personen of instanties.

*Cliënten kunnen met een veelheid van problemen worden geconfronteerd, die geen directe relatie hebben met de instelling. Bijvoorbeeld problemen met de thuissituatie, op het werk, of met het financiële beheer bij bewindvoering of curatele. Indien cliënten zich met dergelijke kwesties tot de cvp wenden biedt de cvp een luisterend oor en zal hen verwijzen naar daarvoor in aanmerking komende personen of instanties, bijvoorbeeld het maatschappelijk werk. Desgevraagd kan de cvp de begeleiding verzoeken de cliënt hierbij te ondersteunen.*
*Het ondersteunen van cliënten bij klachten over medecliënten behoort evenmin tot de taak van de cvp. Een cliënt met een klacht over een medecliënt verwijst de cvp door naar de functionaris die verantwoordelijk is voor de afdeling waar de klacht ontstond. Afhankelijk van de omstandigheden kan de cvp zo 'n klacht betrekken bij de uitvoering van zijn signalerende taak.*

3. De cvp werkt ten behoeve van cliënten, ten aanzien van naasten en nabestaanden beperkt hij zich in beginsel tot informatieverstrekking.

*Cliënten beslissen zelf of zij een klacht indienen, dat geldt ook voor cliënten die een wettelijke vertegenwoordiger hebben. De wensen van een cliënt stemmen niet altijd overeen met wat de vertegenwoordiger wenselijk vindt. Een vertrouwenspersoon kan daarom niet zowel de cliënt als zijn vertegenwoordiger bijstaan. In de geestelijke gezondheidszorg zijn daarom, naast patiëntenvertrouwenspersonen, familievertrouwenspersonen werkzaam.*
*Als een klacht niet door desbetreffende cliënt zelf aan de cvp wordt voorgelegd, neemt de cvp contact op met hem. Als de cliënt de klacht niet onderschrijft, dan beëindigt de cvp het contact met degene die de klacht aan hem heeft voorgelegd. Zo mogelijk maakt hij diegene attent op andere mogelijkheden om ondersteuning te krijgen bij de klacht. Als de cliënt de klacht wel onderschrijft, richt de cvp zich bij zijn verdere werkzaamheden tot de cliënt. Hij betrekt degene die de klacht in eerste instantie aan hem heeft gemeld alleen bij de verdere werkzaamheden als de cliënt dit wenst.*

*Een ruimere opstelling ten aanzien van naasten of vertegenwoordigers kan nodig zijn in gevallen waarin de cliënt zelf niet (meer) in staat is te communiceren over zijn wensen, rechten of belangen (dit ter beoordeling aan de cliëntenvertrouwenspersoon). In die gevallen kan de cvp besluiten bijstand te verlenen aan naasten of een vertegenwoordiger, die een vraag of een klacht hebben over een aangelegenheid betreffende de cliënt. De cvp ziet daar vanaf als, naar zijn professionele oordeel, sprake is of kan zijn van een belangentegenstelling tussen de cliënt en de naaste c.q. de vertegenwoordiger. In dat geval beperkt hij zich ertoe de naaste/vertegenwoordiger te attenderen op andere mogelijkheden om ondersteuning te krijgen bij de klacht.*
*Mede met het oog op formatieve beperkingen waarmee een cvp te maken kan hebben, dient deze met het verlenen van bijstand aan naasten/vertegenwoordigers als hiervoor bedoeld, wel terughoudend om te gaan. Het ligt voor de hand dat de cvp een*

*kwetsbare cliënt meer tijd en aandacht geeft dan een naaste of een vertegenwoordiger. De laatsten zullen doorgaans toe kunnen met minder cvp-ondersteuning dan de cliënt zelf.*

4. De cvp handelt overeenkomstig de wensen van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs van de cvp niet kan worden verlangd.

*De cliënt bepaalt wat de cvp voor hem doet. Wil een cliënt iets niet, dan doet de cvp het ook niet. Of andersom: als de cliënt iets wil waarvoor hij de cvp nodig heeft, dan zal de cvp hem hulp bieden. Op beide hoofdregels bestaan echter uitzonderingen. De cvp moet soms zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, ondanks dat de cliënt dat niet wil (zie gedragsregel A 8.3). Het is ook denkbaar dat een cvp een wens van een cliënt niet honoreert. De cvp kan bijvoorbeeld weigeren om de cliënt bij te staan bij een klacht als al bij herhaling is gebleken dat oplossing van de klacht naar tevredenheid van de cliënt niet mogelijk is.*
*De cvp wijst de cliënt in deze gevallen op de mogelijkheid om een klacht over hem in te dienen.*

5. De cvp houdt de cliënt stipt op de hoogte van de voortgang en de resultaten van zijn werkzaamheden.

6. De cvp heeft geen inzagerecht in het dossier van de cliënt. Hij ziet dossiers alleen in als hij daarvoor toestemming heeft gekregen van de cliënt. De cvp vraagt alleen toestemming om het dossier in te zien indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van zijn werkzaamheden.

7. De cvp onderneemt gepaste actie in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is zelf actie te ondernemen.

*De cvp onderneemt actie als hij aperte, objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg constateert en de betreffende cliënt zelf niet in staat is adequaat een klacht te uiten. In de regel zal de actie bestaan uit melding bij degene die verantwoordelijk is voor de zorg aan de betreffende cliënt. De cvp controleert zo nodig of de situatie verbeterd wordt en onderneemt opnieuw actie als dit niet het geval blijkt te zijn.*

8.1 De cvp houdt geheim hetgeen hem tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden als geheim is toevertrouwd en hetgeen hem tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden ter kennis is gekomen en waarvan hij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs behoort te begrijpen.

*De geheimhoudingsplicht geldt ook tegenover medewerkers, familieleden en zelfs tegenover de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. In dit opzicht gaat de*

*geheimhoudingsplicht van de cvp verder dan de geheimhoudingsplicht van de hulpverleners.*

8.2 Deze verplichting blijft na beëindiging van de werkzaamheden als cvp in stand.

8.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet:

a. indien en voor zover een wettelijk voorschrift de cvp tot mededeling van de informatie verplicht;

b. indien en voor zover degene die de informatie verstrekt heeft, heeft toegestemd in gebruik van die informatie tijdens de uitoefening van de werkzaamheden van de cvp.

*De cliëntenvertrouwenspersoon heeft geen verschoningsrecht, dit houdt in dat hij een getuigenis moet afleggen als de rechter dit van hem vraagt. Hij is bovendien, net als ieder ander verplicht om aangifte te doen als hij weet dat bepaalde strafbare feiten zijn gepleegd of worden voorbereid. De wettelijke verplichting om mededelingen te doen gaat boven de geheimhoudingsplicht uit deze gedragsregels.*

9. De cvp zal geen erfenis of legaat aanvaarden van een cliënt.

10. De cvp zal geen geld of goederen, toebehorend aan een cliënt als geschenk of in bruikleen aanvaarden, kopen, verkopen, doen verkopen of belenen.

*De CAO gehandicaptenzorg bepaalt dat werknemers alleen schenkingen of erfenissen van cliënten mogen aannemen als zij daarvoor toestemming hebben gekregen van de werkgever. In de CAO VVT ontbreekt een vergelijkbare regeling. Op grond van deze gedragsregels hoort de cvp nooit schenkingen te aanvaarden van cliënten. Doel hiervan is te voorkomen dat bij de cliënt of bij derden de indruk ontstaat dat de inzet van de cvp te beïnvloeden is door hem te bevoordelen.*

## B. Uitvoering taken

**Taak: de cliëntenvertrouwenspersoon verstrekt informatie aan cliënten, aan hun naasten en aan hun nabestaanden over aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder.**

1. De cvp informeert cliënten, hun naasten en hun nabestaanden op verzoek over hun rechtspositie ten opzichte van de instelling, waaronder begrepen de mogelijkheden tot handhaving en verwezenlijking van die rechtspositie.

*Het is de taak van de zorgaanbieder cliënten, hun naasten en nabestaanden van algemene informatie te voorzien, onder meer over de klachtenregeling en de werkzaamheden van de cliëntenvertrouwenspersoon. De cvp neemt deze taak niet over*

*maar geeft een aanvulling hierop. Het behoort bijvoorbeeld tot de taak van de cvp om vragen te beantwoorden van cliënten over hun rechtspositie of de wijze waarop zij voor hun belangen kunnen opkomen.*

*Deze taak voert de cvp ook uit ten behoeve van naasten en nabestaanden. Zijn overige taken voert de cvp in beginsel alleen uit ten behoeve van cliënten (zie hiervoor A3).*

**Taak: de cliëntenvertrouwenspersoon adviseert cliënten in aangelegenheden samenhangend met de relatie cliënt / zorgaanbieder en verleent hun zo nodig bijstand in deze aangelegenheden.**

2. De cvp adviseert de cliënt over hoe de klacht opgelost kan worden en bespreekt met de cliënt of deze daarbij verdere ondersteuning van de cvp wenselijk vindt en nodig heeft. Afspraken hierover legt de cvp schriftelijk vast.

   *De cvp adviseert de cliënt over de haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van de mogelijk te ondernemen acties. De cvp helpt hem bij het maken van een keuze en ondersteunt hem zo nodig en desgewenst bij de realisatie daarvan. De cvp beslist niet voor de cliënt en probeert te voorkomen dat de cliënt zijn advies als beslissing ervaart. Het verdient in de regel de voorkeur om klachten te bespreken op het niveau waarop zij zijn ontstaan.*

3. De cvp kan een onderzoek doen naar de toedracht van de klacht.

   *De cvp is op grond van zijn functiebeschrijving bevoegd om onderzoek te doen naar de toedracht van de klacht. Hem behoren alle inlichtingen en bescheiden verschaft te worden die hij voor deze taak nodig heeft. Wie de cvp in het onderzoek betrekt en welke informatie hij zoekt, spreekt hij van tevoren zo concreet mogelijk af met de cliënt.*

4. De cvp kan een gesprek arrangeren tussen de cliënt en degene op wie de klacht betrekking heeft of met iemand anders, als dit kan bijdragen aan de oplossing van de klacht. De cvp kan ter ondersteuning van de cliënt aan het gesprek deelnemen.

   *De cvp is tijdens gesprekken zoals hier bedoeld geen neutrale bemiddelaar, maar coach of adviseur van de cliënt. Het is van belang dat voor aanvang van het gesprek duidelijk is, ook voor degene op wie de klacht betrekking heeft, dat de cvp deze rol op zich zal nemen.*

5. De cvp kan een gesprek arrangeren tussen de cliënt en degene op wie de klacht betrekking heeft en tijdens dit gesprek als bemiddelaar optreden.

*Deze vorm van bijstandverlening wijkt af van de andere manieren waarop de cvp cliënten bijstaat, doordat hij zich hierbij neutraal opstelt en derhalve niet als ondersteuner van de cliënt. De cliënt kan voor deze vorm van bijstandverlening kiezen als hij zich voldoende in staat voelt om tijdens het gesprek zelfstandig zijn belangen te behartigen. Het is van belang dat voor aanvang van het gesprek duidelijk is, ook voor degene op wie de klacht betrekking heeft, dat de cvp deze rol op zich zal nemen.*

6. De cvp kan de cliënt bijstaan als deze een klacht indient bij de klachtencommissie. De ondersteuning kan onder meer bestaan uit:
   a. hulp bij het formuleren van de klacht;
   b. voorbereiding van de cliënt op de hoorzitting;
   c. aanwezigheid tijdens de hoorzitting om de cliënt bij te staan.

7. De cvp treedt in principe niet op als vertegenwoordiger van de cliënt. Hij ondertekent geen correspondentie namens de cliënt. Alleen als het bijwonen van een hoorzitting onevenredig belastend is voor een cliënt, kan de cvp in zijn plaats de hoorzitting bijwonen.

**Taak: de cliëntenvertrouwenspersoon signaleert tekortkomingen in de structuur en/of het functioneren van de organisatie voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en belangen van cliënten;**

8. Indien de cvp, bij de uitoefening van zijn werkzaamheden, een tekortkoming signaleert in de structuur en/of het functioneren van de organisatie van de instelling, die afbreuk doet aan de rechten of belangen van cliënten, stelt de cvp degene die verantwoordelijk is voor de tekortkoming daarvan in kennis en verzoekt hem de tekortkoming ongedaan te maken, dan wel maatregelen te nemen om herhaling van de tekortkoming te voorkomen.

9. Indien de cvp de verantwoordelijke persoon schriftelijk informeert over een tekortkoming, vermeldt hij waarom zijns inziens sprake is van een tekortkoming en stelt hij een redelijke termijn waarbinnen de verantwoordelijke persoon de tekortkoming ongedaan kan maken of maatregelen kan nemen om herhaling van de tekortkoming te voorkomen.

*Wat een redelijke termijn is, is afhankelijk van de omstandigheden.*

10. Indien de verantwoordelijke persoon niet tijdig of, naar het oordeel van de cvp, niet adequaat reageert op een schriftelijk gemelde tekortkoming, kan de cvp de leidinggevende van de verantwoordelijke persoon hierover schriftelijk informeren en hem vragen de tekortkoming alsnog binnen een redelijke termijn ongedaan te maken of maatregelen te nemen om herhaling van de tekortkoming te voorkomen.

11. Indien de leidinggevende van de verantwoordelijke persoon niet tijdig of, naar het oordeel van de cvp, niet adequaat reageert op een gemelde tekortkoming, kan de cvp de raad van bestuur hierover schriftelijk informeren en hem verzoeken de tekortkoming alsnog binnen een redelijke termijn ongedaan te maken of maatregelen te nemen om herhaling van de tekortkoming te voorkomen.

12. Indien de raad van bestuur niet tijdig of, naar het oordeel van de cvp, niet adequaat reageert op een signaal, kan de cvp dit schriftelijk melden aan de inspectie.

*Signalen van een cvp vat de IGZ op als een melding in de zin van de Leidraad meldingen. Dit houdt in dat IGZ alleen tot onderzoek overgaat als de melding:*

* *wijst op een situatie die voor de veiligheid van patiënten of de gezondheidszorg een ernstige bedreiging kan betekenen;*
* *aanleiding geeft te veronderstellen dat het belang van een goede gezondheidszorg noodzaakt tot onderzoek;*
* *betrekking heeft op het niet voldoen door de zorgaanbieder aan artikel 2 Wkcz.*

13. De cvp stuurt een kopie van de in gedragsregel B12 bedoelde melding aan de raad van bestuur en aan de cliëntenraad.

14. De cvp is bereid om zijn bevindingen ten aanzien van een tekortkoming te bespreken met de verantwoordelijke, dan wel diens leidinggevende, dan wel met de raad van bestuur indien deze hem daartoe uitnodigen.

**Taak: de cliëntenvertrouwenspersoon registreert zijn werkzaamheden en rapporteert periodiek over zijn bevindingen.**

15. De cvp registreert zijn werkzaamheden zodanig dat hij op basis van de registratie zijn werkzaamheden adequaat kan uitvoeren en periodiek kan rapporteren over zijn werkzaamheden.

16. De periodieke rapportage geeft ten minste inzicht in:
    a. aantal en aard van de vragen die aan de cvp zijn gesteld, waarbij wordt aangegeven of vragen gesteld zijn door cliënten, door naasten dan wel door overigen;
    b. aantal en aard van de klachten waarbij de cvp advies en bijstand heeft verleend, de vorm waarin dit gebeurde en de resultaten daarvan;
    c. aantal en aard van de signalen die de cvp heeft afgegeven en de resultaten daarvan.

17. De rapportage bevat geen persoonsgegevens van cliënten.

18. De rapportages zijn openbaar. De cvp stuurt zijn rapportages aan de raad van bestuur, de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad.

19. Van iedere klacht, die bij hem wordt ingediend legt de cvp een dossier aan. De correspondentie over de klacht en andere documenten die in het kader van de behandeling van de klacht zijn gebruikt, worden daarin bewaard. Een klachtendossier is niet gekoppeld aan enig ander dossier dat door de zorgaanbieder wordt beheerd.

20. De cvp bewaart een klachtendossier twee jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag waarop de cvp zijn werkzaamheden ten aanzien van de klacht heeft beëindigd. Na afloop van de termijn vernietigt de cvp het dossier. De cvp is bevoegd gedeelten van het dossier, na afloop van de bewaartermijn, in geanonimiseerde vorm te bewaren voor onderzoeksdoeleinden.

*Verwerking van persoonsgegevens in het kader van behandeling van klachten hoeft niet te worden aangemeld bij het CBP als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Eén van die voorwaarden is dat uiterlijk na twee jaar de persoonsgegevens verwijderd worden (art. 39, vijfde lid Vrijstellingsbesluit Wbp). Omdat bewaren van de gegevens dan niet zinvol is, wordt in de gedragsregels bepaald dat het dossier dan vernietigd wordt. De cvp kan geanonimiseerde dossiers, of gedeelten daarvan, bewaren voor onderzoeks- of kwaliteitsdoeleinden.*

21. Een klachtendossier kan uitsluitend worden ingezien door degene die de klacht heeft ingediend en door de waarnemer van de cvp.

22. Op schriftelijk verzoek van de cliënt vernietigt de cvp het dossier geheel of gedeeltelijk.

**Taak: de cliëntenvertrouwenspersoon geeft voorlichting over zijn werkzaamheden, zowel aan cliënten als aan medewerkers.**

Voor deze taak gelden geen specifieke gedragsregels. De algemene gedragsregels ten aanzien van de beroepshouding gelden uiteraard ook bij de uitvoering van deze taak.

## C. Positie van de cliëntenvertrouwenspersoon binnen de organisatie

### Positie ten opzichte van de raad van bestuur

1. De cvp stuurt de periodieke rapportages van zijn bevindingen aan de raad van bestuur en licht iedere rapportage toe tijdens een bespreking met de raad van bestuur.

**Positie ten opzichte van de (centrale) cliëntenraad**

2. De cvp stuurt de periodieke rapportages van zijn bevindingen aan de centrale cliëntenraad. Indien de centrale cliëntenraad hem daartoe uitnodigt, licht hij een rapportage toe tijdens een vergadering van de centrale cliëntenraad.

3. De cvp en de cliëntenraden onderhouden incidentele contacten met elkaar met betrekking tot onderwerpen die op hun beider werkterrein liggen. De cliëntenraden en de cvp hebben en behouden ieder hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van deze onderwerpen.

**Positie ten opzichte van de (centrale) ondernemingsraad**

4. De cvp stuurt de periodieke rapportages van zijn bevindingen aan de centrale ondernemingsraad. Indien de centrale ondernemingsraad hem daartoe uitnodigt, licht hij een rapportage toe tijdens een vergadering van de centrale ondernemingsraad.

5. De cvp en de ondernemingsraden onderhouden incidentele contacten met elkaar met betrekking tot onderwerpen die op hun beider werkterrein liggen. De ondernemingsraden en de cvp hebben en behouden ieder hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van deze onderwerpen.

**Positie ten opzichte van de klachtencommissie**

6. De cvp stuurt de periodieke rapportages van zijn bevindingen aan de klachtencommissie. Indien de klachtencommissie hem daartoe uitnodigt, licht hij de rapportage toe tijdens een vergadering van de klachtencommissie.

7. De cvp onderhoudt, in het kader van behandeling van een klacht, geen contacten met individuele leden van de klachtencommissie.

*Het overleg met de klachtencommissie kan aan waarde winnen als ook de periodieke rapportage van de klachtencommissie aan de orde komt en de cvp daarover zijn mening kan geven.*
*Leden van de klachtencommissie moeten iedere schijn van partijdigheid vermijden. De cvp neemt daarom geen contact met hen op. Contacten tussen de cvp en de klachtencommissie lopen via het secretariaat van de klachtencommissie.*

**Modelarbeidsovereenkomst cliëntenvertrouwenspersoon Gehandicaptenzorg**

**Toelichting**
De volgende arbeidsovereenkomst is een modelarbeidsovereenkomst die werkgevers in de gehandicaptenzorg kunnen hanteren wanneer zij een arbeidsovereenkomst afsluiten ten behoeve van de functie van cliëntenvertrouwenspersoon. Dit model is opgesteld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Het model bevat naast de regelingen waartoe de CAO Gehandicaptenzorg in artikel 2:1 verplicht, enkele aanvullende bepalingen die de onafhankelijkheid van de cliëntenvertrouwenspersoon waarborgen. De cliënten-vertrouwenspersoon heeft volgens dit model dezelfde bescherming tegen behandeling en dezelfde ontslagbescherming als leden van een ondernemingsraad.
Deze modelovereenkomst is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. De modelovereenkomst cliëntenvertrouwenspersoon geldt als leidraad, instellingen in de gehandicaptenzorg zijn niet verplicht deze te hanteren.

*Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de CAO-helpdesk van de VGN, tel. 030 – 27 39 719 (ma. t/m vrij. van 09.00 tot 12.00 uur) of via e-mail helpdesk@vgn.org (s.v.p. met vermelding van uw telefoonnummer).*

**Model individuele arbeidsovereenkomst cliëntenvertrouwenspersoon Gehandicaptenzorg**

Ondergetekenden,

De Stichting / Vereniging_____,
gevestigd te_____
(vestigingsplaats en adres vermelden)
ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door
_____
verder te noemen werkgever,

en ,

de heer/mevrouw_____
voornaam/voornamen_____
wonende te_____
(adres),_____
geboortedatum_____

geboorteplaats_____
nationaliteit_____
verder te noemen werknemer,

verklaren hierbij een arbeidsovereenkomst te hebben aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

**Artikel 1 Dienstverband**
De werknemer treedt met ingang van de volgende datum _____ (dag/maand/jaar) in dienst van de werkgever in de functie van cliëntenvertrouwenspersoon, waarop de functiebeschrijving cliëntenvertrouwenspersoon van toepassing is die door de werkgever is vastgesteld. [3] De functiebeschrijving is als bijlage bij deze overeenkomst gevoegd.

**Artikel 2 Arbeidsplaats(en)/Standplaats**
De plaats(en) / het (de) werkgebied(en) waar de arbeid wordt verricht is (zijn):
_____.

**Artikel 3 Duur van de arbeidsovereenkomst**
De arbeidsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde / bepaalde tijd*.
*Doorhalen wat niet van toepassing is. Voor een contract voor bepaalde tijd, hieronder het eindmoment aangeven.

De arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op de volgende datum _____(dag/maand/jaar).

**Artikel 4 Proeftijd (Optioneel)**
*Voor contracten met een looptijd korter dan 2 jaar:*
De eerste maand van het dienstverband geldt als proeftijd als bedoeld in artikel 7:652 en 7:676 van het Burgerlijk Wetboek .

*Of (indien het dienstverband tijdelijk wordt aangegaan voor een periode van minimaal 2 jaar of voor onbepaalde tijd):*
De eerste twee maanden van het dienstverband gelden als proeftijd als bedoeld in artikel 7:652 en 7:676 van het Burgerlijk Wetboek .

**Artikel 5 Werktijden**
De werktijden worden in onderling overleg geregeld.

*Of (bij vaste werktijden):*
De werktijden zijn als volgt:
Maandag van _____ tot_____uur.

[3] De werkgever kan hierbij gebruik maken van de modelfunctiebeschrijving die door VGN, ActiZ, het LSR en LOC is vastgesteld.

Dinsdag van _____ tot_____uur.
Woensdag van _____ tot_____uur.
Donderdag van _____ tot_____uur.
Vrijdag van _____ tot_____uur.
Zaterdag van _____ tot_____uur.
Zondag van _____ tot_____uur.

**Artikel 6 Arbeidsduur**

De arbeidsduur bedraagt_____uur per jaar (waarbij een voltijdsarbeidsduur conform hoofdstuk 6 van de CAO 1878 uur per jaar bedraagt).

*Of (Wanneer de werkgever een andere systematiek dan de jaarurensystematiek hanteert):*
De arbeidsduur bedraagt _____ uur per week/maand op basis van de systematiek zoals de werkgever die in een regeling heeft vastgesteld met instemming van de ondernemingsraad.

**Artikel 7 Salaris**

De werknemer wordt gesalarieerd naar rato van het dienstverband en wordt ingedeeld in functiegroep _____, inpassingsnummer _____, zodat het bruto maandsalaris (bij een voltijdsdienstverband) € _____ bedraagt.

**Artikel 8 Verhuisplicht**

De werknemer is wel/niet* verplicht te verhuizen.

*Doorhalen wat niet van toepassing is.

**Artikel 9 Collectieve ziektekostenverzekering**

De werknemer neemt wel/niet deel aan de collectieve ziektekostenverzekering IZZ.

*Doorhalen wat niet van toepassing is.

**Artikel 10 Pensioen**

De werknemer valt onder het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

**Artikel 11 Opzegging**

*Voor contracten voor onbepaalde tijd:*
De opzegtermijn bedraagt voor de werknemer_____ maand(en).
De werkgever is alleen bevoegd de overeenkomst op te zeggen

a. tijdens de proeftijd;
b. wegens een dringende reden zoals bedoeld in art. 7:670b BW;
c. indien de werknemer schriftelijk instemt met de opzegging;
d. indien de opzegging geschiedt wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming of van het onderdeel van de onderneming waarin de werknemer uitsluitend of in hoofdzaak werkzaam is.

**Artikel 12 Tussentijdse opzegging**

*Optionele bepaling bij contracten voor bepaalde tijd:*

Partijen zijn bevoegd de arbeidsovereenkomst tussentijds op te zeggen, met een opzegtermijn van _____ maand(en).

De werkgever is alleen bevoegd de overeenkomst op te zeggen

a. tijdens de proeftijd;

b. wegens een dringende reden zoals bedoeld in art. 7:670b BW;

c. indien de werknemer schriftelijk instemt met de opzegging;

d. indien de opzegging geschiedt wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming of van het onderdeel van de onderneming waarin de werknemer uitsluitend of in hoofdzaak werkzaam is.

**Artikel 13 Nevenfuncties**

De werknemer heeft bij indiensttreding de volgende nevenfuncties:

1._____

2._____

3._____

**Artikel 14 Geschillen**

Geschillen tussen de werkgever en de cliëntenvertrouwenspersoon over de wijze waarop de cliëntenvertrouwenspersoon zijn werk uitoefent of over de wijze waarop de werkgever de cliëntenvertrouwenspersoon in staat stelt zijn werkzaamheden te doen, worden door de werkgever dan wel de cliëntenvertrouwenspersoon voorgelegd aan de klachtencommissie cliëntenvertrouwenswerk.

**Artikel 15 Beperking instructiebevoegdheid en bescherming tegen benadeling**

De werkgever geeft de cliëntenvertrouwenspersoon geen instructies voor de uitoefening van zijn werkzaamheden voor zover deze advisering en bijstandverlening aan een individuele cliënt betreffen of het signaleren van tekortkomingen in de structuur en het functioneren van de organisatie voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en belangen van cliënten.

De werkgever draagt er zorg voor dat de cliëntenvertrouwenspersoon niet uit hoofde van de uitvoering van zijn functie wordt benadeeld in zijn positie binnen de organisatie.

**Slotbepalingen**

**Artikel 16 CAO**

Op deze arbeidsovereenkomst zijn de bepalingen van de CAO Gehandicaptenzorg van toepassing, zoals deze thans luidt of gedurende deze arbeidsovereenkomst gewijzigd zal worden. De werkgever stelt de CAO (digitaal) beschikbaar ter inzage voor de werknemer. De werknemer verklaart met de CAO Gehandicaptenzorg bekend te zijn en hiermee akkoord te gaan.

**Artikel 17 Informatieverstrekking**

De werknemer verklaart van de werkgever te hebben ontvangen:

1. Een exemplaar van de in artikel 12 bedoelde Collectieve Arbeidsovereenkomst (of heeft de CAO digitaal ter inzage ter beschikking);
2. Een exemplaar van het pensioenreglement van het Pensioenfonds Zorg en Welzijn;
   De werknemer verklaart met de inhoud van bovenvermelde regelingen, voor zover op hem van toepassing, zoals zij luiden of zullen komen te luiden, akkoord te gaan.
3. Het ziekteverzuimprotocol zoals dat door werkgever wordt gehanteerd;

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te
_____op_____20_____

De werkgever

(handtekening)

De werknemer

(handtekening)

**Samenstelling adviesgroep**

| | |
|---|---|
| Mevrouw L. den Dulk | directeur Raad op Maat |
| Mevrouw P. de Groot | secretaris VKIG |
| Mevrouw E. Honing | beleidsmedewerker LOC |
| Mevrouw A. van Houwelingen | coördinator externe ondersteuning LSR |
| De heer J.P.C. Kroft | bestuurder SIG (afgevaardigd door VGN) |
| De heer B. Lugies | bestuurder Plantein (afgevaardigd door ActiZ) |
| Mevrouw A. Oudshoorn | voorzitter beroepsgroep CVP |
| Mevrouw A. Scheper | directeur Quasir |
| Mevrouw K Vink | klachtenbemiddelaar en trainer Quasir |

**Samenstelling stuurgroep**

| | |
|---|---|
| De heer J. Boele | directeur LSR |
| Mevrouw J. Borst | beleidsmedewerker VGN |
| Mevrouw Y. van Gilse | directeur LOC |
| Mevrouw C. Hoegen | beleidsmedewerker ActiZ |

Voorzitter:
De heer Prof. Mr. J. Legemaate

Secretaris:
De heer Mr. K.R. van Dijk