

# Reglement Klachtenopvang Open2Contact

(versie 2018)

## Préambule

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Open2Contact:** Het bedrijf Open2Contact. O2C wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de directie.
- b. cliënt/patiënt:** Natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van O2C.
- c. klachtgerechtigde:** Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf en - mits de betrokken cliënt hiermee instemt - door iemand anders namens de cliënt, door een nabestaande van een inmiddels overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen doch enkel geregistreerd. Medewerkers verbonden aan het O2C kunnen als zodanig niet als klachtgerechtigde optreden.
- d. aangeklaagde:** Iedere natuurlijke persoon die werkzaam is in en/of verbonden aan O2C en/of de organisatie van O2C in het algemeen.
- e. klacht:** Elke uiting van onvrede met de geboden dienstverlening en/of de organisatie daarvan alsook het ontbreken van service of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van het O2C of van een voor haar werkzame perso(o)n(en).
- f. gedraging:** Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- g. klachtencommissie:** De Klachtencommissie die door O2C in het kader van de klachtenregeling wordt ingesteld.
- h. hij/zij:** In deze regeling wordt de 'hij'-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten te bieden.
- b. het zo mogelijk en indien door de klachtgerechtigde gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klachtgerechtigde en aangeklaagde.
- c. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van O2C door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van O2C over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.
- d. het bevorderen dat situaties die leiden tot de voorgelegde klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

## **Artikel 3 Behandeling door de directie**

3.1. De klacht wordt binnen een maand na ontvangst in behandeling genomen door de directie of de klachtencommissie.

3.2. De directie kan primair de klacht in behandeling nemen of ter behandeling voorleggen aan de klachtencommissie. Binnen een maand na het in behandeling nemen van de klacht krijgt de klager bericht van het directiebesluit.

3.3 Van een door de directie behandelde klacht wordt onverwijld een afschrift van het directiebesluit aan de klachtencommissie gestuurd. De klachtencommissie kan alsnog de klacht in behandeling nemen.

## **Artikel 4 De klachtencommissie: samenstelling en totstandkoming**

4.1. De Commissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter niet werkzaam bij of voor O2C.

4.2. Van deelname aan de Klachtencommissie zijn uitgesloten personen die geacht worden niet onafhankelijk de voorgelegde klachten te behandelen.

4.3. De directie van O2C benoemt de leden van de Klachtencommissie.

4.4. De leden nemen zonder last of ruggenspraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.

4.5. De samenstelling van de klachtencommissie is als volgt:

- een lid met een achtergrond in (paarden/coaching), opleidingen en cursussen ter zake.
- een lid die klachten beoordeelt vanuit het perspectief van de cliënt -
- een lid met een algemene (bij voorkeur juridische) achtergrond)

4.6. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.7. Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de klachtencommissie dan onthoudt deze zich van deelneming aan de behandeling van de klacht.

4.8. Indien klachtgerechtigde, aangeklaagde en/of een lid van de klachtencommissie van mening is dat een van de leden partijdig is, kan hij dit met redenen omkleed kenbaar maken. Het is aan de voorzitter van de Klachtencommissie om, gehoord de Klachtencommissie, te bepalen of dit lid deelneemt aan de behandeling van de klacht.

4.9. De directie kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan uit zijn functie. Ontslaggronden zijn:

- eigen verzoek van het commissielid
- einde van de zittingsperiode van het commissielid
- kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

4.10. O2C voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van het ontslagen lid, met inachtneming van het hiervoor in dit artikel bepaalde.

### **Artikel 5 Positie van de klachtencommissie**

5.1. De klachtencommissie is zodanig samengesteld en treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten wordt gewaarborgd.

5.2. De klachtencommissie is een adviescommissie van O2C.

4.3. Het oordeel van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van een klacht is bindend voor O2C en de cliënt.

5.2. Het advies c.q. de aanbevelingen van de klachtencommissie n.a.v. een klacht gelden voor O2C als een niet bindend advies.

### **Artikel 6 De klachtencommissie: taken**

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het (doen) voorlichten van cliënten, klachtgerechtigden en aangeklaagden over de klachtenregeling
- b. het kennis nemen van dan wel in ontvangst nemen van klachten, voor zover niet afgehandeld oor de directie.
- c. het beoordelen van de ontvankelijkheid van ontvangen klachten en het zo mogelijk (doen) bemiddelen bij klachten
- d. het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie)
- e. het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen in de vorm van een zwaarwegend niet bindend advies.
- f. het vanuit het perspectief van de klachtenopvang gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan O2C (over mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg)
- g. het (doen) registreren van klachten en het uitbrengen van periodieke (geanonimiseerde) rapportages
- h. het vanuit het perspectief van de klachtenopvang signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de dienstverlening

### **Artikel 7 De klachtencommissie: bevoegdheden**

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. proberen de relatie tussen partijen te herstellen alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan
- b. het instellen van een zelfstandig onderzoek

- c. het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na schriftelijke toestemming van de cliënt en zonodig na overleg met O2C, met inachtneming van de wettelijke beperkingen
- d. het oproepen en horen van personen (binnen de instelling) of getuigen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
- e. het eventueel horen van klager op diens verzoek
- f. het zo nodig inschakelen van deskundigen
- g. toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van O2C, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

## **Artikel 8 Indiening van de klacht**

8.1. De klachtgerechtigde dient de klacht in onder vermelding van de naam van de klachtgerechtigde (of de naam van de cliënt die hij eventueel vertegenwoordigt) en de reden of oorzaak van de klacht. Een klacht bij de klachtencommissie dient altijd schriftelijk te worden ingediend bij de directie of bij de directie.

8.2. Ingeval van vertegenwoordiging van de cliënt kan de klachtencommissie de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt. Eventueel kan de klachtencommissie besluiten om rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.

## **Artikel 9 Ontvangst van de klacht**

9.1. De Klachtencommissie zendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klachtgerechtigde en licht deze in over de verdere procedure.

9.2. De Klachtencommissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

9.3. De Klachtencommissie stelt daarnaast - desgewenst geanonimiseerd binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht O2C op de hoogte van de indiening.

## **Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht**

10.1. Een klacht is niet ontvankelijk, als

- de klacht wordt ingediend door medewerkers van de instelling of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij de betrokken cliënt in de instelling
- de klacht geen betrekking heeft op O2C of voor hem werkzame personen
- de klacht anoniem is ingediend
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is)
- een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan

10.2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

10.3. Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter van de klachtencommissie dit binnen 14 dagen, schriftelijk, onder vermelding van reden, mee aan de klachtgerechtigde.

10.4. Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkstelling bevat, neemt de klachtencommissie contact op met de klachtgerechtigde en de directie teneinde de verdere afhandeling daarvan te bepalen.

## **Artikel 11 Bemiddeling**

11.1. De Klachtencommissie kan bemiddeling tussen klachtgerechtigde en aangeklaagde bevorderen teneinde een oplossing of regeling van de klacht te realiseren. Een poging tot bemiddeling vindt alleen met instemming van de klachtgerechtigde plaats.

11.2. Een klachtencommissielid dat is belast met de bemiddeling van een klacht geeft daarop aan de klachtencommissie aan of bemiddeling volgens partijen naar tevredenheid is afgehandeld. Vanuit het secretariaat van de Klachtencommissie wordt daarna de klachtgerechtigde nog gevraagd of deze al dan niet verdere behandeling wenst.

11.3. Wanneer de klacht door de bemiddeling is opgelost kan de klachtgerechtigde de klachtencommissie verzoeken de klacht niet verder te behandelen.

## **Artikel 12 Behandeling van de klacht**

12.1. Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klachtgerechtigde alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.

12.2. De behandeling van een klacht vindt in beginsel plaats door de voltallige Klachtencommissie. Bij een klacht met een beperkte werking en op verzoek van de cliënt/patiënt kan de voorzitter besluiten tot eenvoudige afdoening en behandeling door de voorzitter. Het overige gestelde in dit reglement is van overeenkomstige toepassing.

12.3. De Klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.

12.4. Hiertoe wordt een gerichte toestemming van de klachtgerechtigde gevraagd.

12.5. De Klachtencommissie stelt zowel de klachtgerechtigde als de aangeklaagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.

12.6. Vindt de toelichting niet plaats in elkaars aanwezigheid, dan stelt de Klachtencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.

12.7. Klachtgerechtigde en aangeklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Dit is ter beslissing aan de Klachtencommissie.

12.8. Tijdens de mondelinge behandeling (hoorzitting) van de klacht kan de klachtgerechtigde aangeven dat in deze alsnog een oplossing/regeling in der minne bereikt kan worden.

12.9. Klachtgerechtigde of aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De Klachtencommissie respecteert deze wens.

12.10. Zowel klachtgerechtigde als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

12.11. Zowel klachtgerechtigde als aangeklaagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen.

12.12. Ingeval klachtgerechtigde of aangeklaagde getuigen of deskundigen voor de Klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk één week voor de datum van de

bijeenkomst een schriftelijk verzoek aan de voorzitter van de klachtencommissie. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De voorzitter van de Klachtencommissie beslist – gehoord de Klachtencommissie - over de toelating van deze getuige(n) en/of deskundige(n).

12.13. Aan de instelling verbonden medewerkers die door de Klachtencommissie worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van O2C.

12.14. Klachtgerechtigde en aangeklaagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.

12.15. De Klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

12.16. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing. Hij deelt deze per omgaande mee aan de directie, de klachtgerechtigde en de aangeklaagde. De voorzitter stelt de klachtencommissie in kennis van de voorlopige beslissing en bewaakt dat de procedure voor behandeling van de klacht voor het overige conform het reglement verloopt.

### **Artikel 13 Uitspraak van de klachtencommissie**

13.1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak.

13.2. De uitspraak van de Klachtencommissie omvat de volgende elementen:

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht; het oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond
- een voldoende motivering van het oordeel
- een advies over eventuele genoegdoening van de klachtgerechtigde/cliënt
- een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
- een advies over eventuele maatregelen t.a.v. de aangeklaagde

13.3. Het streven van de Klachtencommissie is gericht op het bereiken van consensus. De Klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen. Ingeval het staken van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

13.4. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen 1 maand na behandeling van de klacht tot een schriftelijk advies.

13.5. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de Klachtencommissie de termijn verlengen. De klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klachtgerechtigde, de aangeklaagde en O2C, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.

### **Artikel 14 Gevolgen van de uitspraak**

14.1. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de directie aan de klachtgerechtigde, de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

14.2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt O2C dit met opgave van redenen mee aan de klachtgerechtigde, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

14.3 Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de klachtencommissie dient door de directie gemotiveerd te worden.

## **Artikel 15 Registratie en bewaring**

15.1. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.

15.2. Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:

- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
- naam, adres, telefoonnummer en patiëntnummer van klachtgerechtigde
- de naam van de aangeklaagde
- locatie van diens beroepsuitoefening
- de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid
- de datum van indiening van de klacht
- de inhoud van de klacht
- doel van de klachtgerechtigde
- eventuele ondernomen bemiddelingspogingen
- vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken
- verslag van de behandeling in de Klachtencommissie
- een uitspraak over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van de eventuele aanbevelingen c.q. het advies aan de directie alsmede de reactie van de directie op het advies.

15.3. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klachtgerechtigde, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd met in acht name van de wettelijke kaders van de AVG.

15.4. De Klachtencommissie draagt in samenwerking met O2C zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde klachtgerechtigde en de aangeklaagde. Deze betreffen het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging; het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.

15.5.1. De Klachtencommissie legt een archief of verwerkingsregister aan waarin de dossiers worden bewaard. De klachtgerechtigde heeft recht op een kopie van het betreffende dossier dan wel de daarin opgenomen persoonsgegevens en het advies van de klachtencommissie.

15.5.2. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

15.7. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle commissieleden hun stukken in bij het secretariaat. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren.

15.8. De registratie en de dossiers worden gedurende 2 jaar bewaard in het archief, tenzij klachtgerechtigde eerder om gegevenswissing, rectificatie, aanvulling of beperking verzoekt.

## **Artikel 16 Jaarverslag**

16.1. De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de Commissie, en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit verslag wordt uitgebracht aan O2C die voor verdere verspreiding zorgt.

16.2. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten, eventueel voorzien van een advies omtrent de oplossing van deze knelpunten.

## **Artikel 17 Geheimhouding en privacy**

17.1.1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

17.1.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

17.1.3. De klachtencommissie informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft, actief over de plicht tot geheimhouding.

17.2. De geheimhoudingsplicht van klachtencommissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de Klachtencommissie.

17.3. De privacy van de klachtgerechtigde en de aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

## **Artikel 18 Kosten procedure**

18.1.1. Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden noch aan klachtgerechtigde noch aan aangeklaagde kosten in rekening gebracht.

18.1.2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene die deze inroept.

18.1.3. De kosten voor het inroepen van getuigen of deskundigen door de klachtgerechtigde en/of aangeklaagde komen in principe voor rekening van degene die deze inroept. In uitzonderlijke gevallen is een (gedeeltelijke) vergoeding van deze kosten mogelijk. Zulks is ter bepaling van de klachtencommissie na daarover tevoren (anoniem) overleg te hebben gevoerd met de directie.

18.1.4. Bij uitzondering en alleen ingeval deze een onoverkomelijk bezwaar voor het indienen van de klacht of voortzetting van de behandeling van deze zouden inhouden, kan de klachtgerechtigde een restitutie ontvangen van overige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten (reiskosten, kopie- en verzendkosten stukken, kosten van opgenomen vrije dagen). Hiertoe richt de klachtgerechtigde een gemotiveerd verzoek aan de klachtencommissie. De voorzitter van de



klachtencommissie overlegt tevoren - anoniem - met de directie indien zij een verzoek overweegt te honoreren.

### **Artikel 19 Faciliteiten klachtencommissie**

19.1. O2C voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtencommissie.

19.3. De leden van de klachtencommissie ontvangen van O2C een (on)kostenvergoeding.

### **Artikel 20 Bekendmaking van de klachtenregeling**

O2C draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling via de website van O2C.

### **Artikel 21 Regeling van bezwaren**

21.1. Klachtgerechtigde, aangeklaagde en/of een lid van de klachtencommissie kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Hij dient dit te doen met opgaaf van redenen.

21.2. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Acht de Klachtencommissie het bezwaar gegrond dan neemt het betreffende lid geen deel aan de behandeling.

2.3. Indien (een van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk uitspraak worden gevraagd bij de directie.

### **Artikel 22 Slotbepalingen**

22.1. Een evaluatie van deze regeling door O2C zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de 3 jaar. O2C hoort in het kader van de evaluatie in elk geval de klachtencommissie.

22.2.1. Dit reglement kan door O2C worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en gehoord hebbende de klachtencommissie.

22.3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie, zulks na overleg met de klachtencommissie.

22.4. Dit reglement treedt in werking 1 juni 2018.