

# Klachtenregeling 4Specials

Versie 1.0

## Inleiding

Bij 4Specials willen we cliënten op respectvolle wijze zorg, ondersteuning, begeleiding en trainingen bieden. Daarnaast willen we zorgverleners en onderwijsprofessionals ondersteunen in hun ontwikkeling, kennis en innovaties in de zorg.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) legt aan zorgaanbieders een verplichtend kader op voor het treffen van een regeling om klachten van cliënten te onderzoeken en te beoordelen. De zorgaanbieder is vanuit de WKCZ gehouden om zelf een regeling op te stellen voor het in behandeling nemen van klachten, die aansluit bij de vereisten zoals die in de WKCZ worden genoemd. In het onderstaande staat de klachtenregeling beschreven van 4Specials. In deze klachtenregeling is onder meer geregeld hoe klachten kunnen worden ingediend en wat de bevoegdheden en taken zijn van de klachtencommissie. Daarbij is uitvoering gegeven aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie neemt klachten in behandeling over 4Specials. 4Specials is aangesloten bij een beroepsvereniging en klachtencommissie.

## **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een dienst, cursus, training of opleiding gericht aan de “Klachtencommissie” met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

b. Klant, cliënt of klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

c. Aangeklaagde

de zorgverlener of dienst leverende partij waartegen de klacht zich richt.

d. Klachtenbehandeling

het onderzoeken en beoordelen van een klacht resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en zonodig in aanbevelingen aan de zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

e. Klachtencommissie:

de klachtencommissie zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (KCZ), ingesteld door de eigenaar van 4Specials

f. Zorgverlener

De bij de klachtenregeling aangesloten rechtspersoon of een natuurlijk persoon die een I. instelling in stand houdt die zorg verleent.

g. Zorgovereenkomst

overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt of organisatie verbindt tot de levering van diensten conform de afgesproken uren.

h. Medewerker

personeel werkzaam in tijdelijke of vaste dienst van 4Specials.

i. Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van 4Specials / BASS methode

j. Klachtencommissie trainingen

De Klachtencommissie van 4Specials inzake cursussen, trainingen of opleidingen.

k. Docent

De persoon die in opdracht van 4Specials (onderdelen van) een training of opleiding uitvoert.

## **Artikel 2 – Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht is gericht om te trachten met deze tot een oplossing te komen;
- b. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van een training of opleiding indienen bij de klachtencommissie.
- c. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
- d. 4Specials biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht;
- e. klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden;
- f. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- g. persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
- h. de Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de klacht.

## **Artikel 3. Behandeling door de klachtencommissie**

- a. Klachten en zorgvragen worden met de grootste zorg behandeld, gepersonaliseerd en op een gestandaardiseerde wijze professioneel afgehandeld. Ook wij willen leren en verbeteren door de aanwijzingen die een klacht kan geven. .
- b. De behandeling conform het Klachtenmanagement proces zal inhouden dat uw zorgvraag of klacht:
  - Vertrouwelijk behandeld zal worden;
  - Een uniek dossiernummer krijgt;

- Altijd voorzien zal worden van een ontvangstbevestiging;
- Opgenomen wordt in een klachtendossier;
- Voorbereid zal worden door een geïnstrueerde professionele medewerker;
- Behandeld zal worden in de klachtencommissie;
- Zal leiden tot een gepersonaliseerd antwoord met de reactie en/of stappen die ondernomen zijn of worden, binnen een periode van 30 dagen.

Note: Bij het verzamelen van elementen van bepaalde gegevens zullen bepaalde gegevens aan de betrokken medewerkers, zorgverleners of hiërarchische medewerkers bekend gemaakt worden. Indien u dit niet wenst, dient u dit expliciet te vermelden en moet u aanvaarden dat er slechts een beperkt antwoord gegeven kan worden in vrij algemene termen.

c. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.

d. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te reageren op de ingediende klacht.

e. De Klachtencommissie bespreekt de klacht en eventuele adviezen en reacties in haar vergadering. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter. De Klachtencommissie kan beslissen om klager en de aangeklaagde op te roepen voor een vrijwillige mondelinge behandeling van de klacht. De hoorzitting heeft vervolgens tevens een besloten karakter. Ook het uitnodigen van deskundigen door de Klachtencommissie is toegestaan.

f. Van alle klachten wordt een dossier aangelegd dat in de archieven van 4Specials wordt bewaard voor een termijn gelijkgesteld aan de bewaartermijn voor de financiële administratie.

#### **Artikel 4 - Bevoegdheden en geheimhoudingsplicht van de klachtencommissie**

a. De commissie heeft vrije toegang tot de organisatie, klantgegevens en zorgverlener gegevens, instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

b. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden. Om informatie in te kunnen winnen is schriftelijk toestemming noodzakelijk van de klager, respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger.

c. De commissie kan een ieder binnen de organisatie werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

- d.. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- e. De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten. De commissie deelt dit met redenen omkleed mee aan de klager en beklaagde onder vermelding van termijn.
- f. De commissie heeft, aangaande een klacht, tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.
- g. Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- h. Stukken behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 3 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij vernietigd.
- i. De behandeling van de klacht wordt gestaakt als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat. Indien de aangeklaagde tijdens de klachtenprocedure overlijdt, wordt de behandeling van de klacht ook gestaakt. Bij het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

## **Artikel 5. Uitspraak**

- a. De klachtencommissie doet binnen vier weken na het opstellen van het verslag van het gesprek met klager en aangeklaagde schriftelijk uitspraak in een met redenen omklede beslissing.
- b. De klachtencommissie doet bij afwijking van het gestelde in artikel 9.1 met redenen omkleed melding aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie uitspraak zal doen.
- c. Indien de Klachtencommissie concludeert dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een uitspraak te komen, wordt deze in een vergadering van de Klachtencommissie vastgesteld. In de uitspraak wordt opgenomen de gemotiveerde beslissing van de Klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de ingediende klacht alsmede eventuele aanbevelingen over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- d. De uitspraak van de klachtencommissie wordt verzonden naar beide partijen. De uitspraak van de Klachtencommissie is juridisch niet bindend.

## **Artikel 6. Reactie eigenaar**

- a. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de eigenaar zijn/haar schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend. De eigenaar zal het bindende oordeel van de commissie ten uitvoer brengen binnen een haalbare termijn.
- b. De eigenaar zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken docent of zorgverlener
- c. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager.

## **Artikel 7. Slotbepaling**

- a. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van 4Specials naar redelijkheid en billijkheid.
- b. Dit reglement treedt in werking op 1-1-2017

Naaldwijk 1-1-2017

Postadres voor klachtbehandeling:  
4Specials  
t.n.v. Klachtencommissie  
Linde 5  
2671PJ Naaldwijk  
[info@4specials.nl](mailto:info@4specials.nl)