

## **Klachtenreglement Gezondheidop1**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Wanneer mondeling contact niet leidt tot het naar tevredenheid oplossen van een klacht kan deze schriftelijk per email worden ingediend bij het secretariaat (t.a.v. Annemarieke de Vaan). Na ontvangst streven wij naar beantwoording binnen 14 dagen. De maximale termijn van afhandeling is gesteld op 6 weken. Indien noodzakelijk kan deze (gemotiveerd en in overleg) worden uitgebreid. Klachten worden geregistreerd en gedurende maximaal een jaar na afhandeling bewaard.

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

**Gezondheidop1:** Training- en coaching bureau voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

**De directie:** Annemarieke de Vaan.

**Het secretariaat:** Het secretariaat van Gezondheidop1.

**Klager:** Ieder die een overeenkomst heeft met Gezondheidop1 tot het verrichten van diensten en een klacht hierover heeft.

**Klacht:** Bezwaar van een klager die van mening is dat de verplichtingen uit de overeenkomst tot het verrichten van een of meerdere door Gezondheidop1 niet, niet voldoende, niet naar behoren of in strijd met een beroepscode worden nagekomen.

**Aangeklaagde:** De persoon of vertegenwoordiger van het training- en coaching bureau Gezondheidop1 tegen wie de klacht gericht is.

**Klachtencommissie:** Een commissie die een uitspraak doet over een klacht.

**Partijen:** Klager en aangeklaagde.

**Sanctie:** Een door de Klachtencommissie op te leggen maatregel.

**Procedure:** De te volgen werkwijze na indiening van een complete klacht.

### **Artikel 2 Indiending van een klacht**

2.1 Een klacht dient via een e-mail ingediend te worden bij het secretariaat ter attentie van de Klachtencommissie.

2.2 Klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van: zijn/haar naam, postadres en emailadres als mede relevante informatie over de klacht (waargenomen feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele eerder correspondentie over de klacht tussen partijen en – indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om de klacht op te lossen). Datering en ondertekening van de klacht door klager worden bij het verzenden van de e-mail digitaal vastgelegd.

2.3 Het secretariaat legt de datum van ontvangst van de door klager gedane klachtmelding vast.

2.4 Binnen een termijn van 3 werkdagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail. De leden van de op te stellen Klachtencommissie ontvangen een afschrift van de klacht.

2.5 Indien een of meer van de in artikel 2.2 genoemde gegevens ontbreken, dan verzoekt het secretariaat de klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht als niet ontvankelijk worden verklaard.

2.6 Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en de aangeklaagde waar de klacht betrekking op heeft dan wordt de klager geadviseerd om de klacht eerst zelf met de aangeklaagde te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

2.7 Wanneer de klager niet bereid is tot in artikel 2.6 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in artikel 4 een aanvang, in den en voor zover alle gegevens genoemd in artikel 2.2 naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

### **Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie**

3.1 Voor een klacht wordt een nieuwe Klachtencommissie benoemd. De commissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden en wordt gekozen uit deelnemers van eerdere trainingen en coaching trajecten van Gezondheidop1.

3.2 Klager wordt verzocht zelf maximaal 3 leden van de Klachtencommissie te benoemen, waarbij klager zelf ook zitting kan nemen en – indien aan artikel 3.3 is voldaan, de rol van voorzitter op zich kan nemen. Maximaal 2 leden worden door de directie van Gezondheidop1 benoemd. Bij een externe klager worden 3 tot 5 deelnemers door de directie gevraagd.

3.3 De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures.

3.4 Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit de overige leden een vicevoorzitter.

3.5 De leden worden benoemd voor een periode van 1 klacht maar kunnen gevraagd worden weer deel te nemen bij een eventuele volgende klacht.

3.6 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:

- a. overlijden van het lid
- b. opzegging van het lid
- c. opzegging door de directie of klager wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak
- d. opzeggen van de directie om reden op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van Gezondheidop1 wordt verlangd.

3.7 De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor klager en Gezondheidop1.

### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

4.1 Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft ingezonden complete zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht wordt er een afschrift van het klaagschrift verzonden aan de persoon tegen wie de klacht gericht is. De persoon tegen wie de klacht is gericht zal worden verzocht om binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de aangeklaagde niet heeft gereageerd.

4.2 Indien een klacht gericht is tegen een persoon die zitting heeft in de Klachtencommissie, dan trekt deze zich terug, in welk geval een nieuw lid aan de Klachtencommissie kan worden toegevoegd conform het gestelde in artikel 3.

4.3 Het secretariaat stelt de Klachtencommissie de ingediende klacht, de reactie van de aangeklaagde en andere daarvoor in aanmerking komende stukken ter hand. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle partijen beschikken over dezelfde stukken.

Zij behandelt de klacht op basis van het beginsel van hoor en wederhoor en op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de stukken. Wanneer nodig verzoekt zij partijen nadere schriftelijke informatie te verstrekken.

4.4 De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de aanwezige stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie, indien zij daartoe gezien de aard van de klachten termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek in te stellen. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.

4.5 De Klachtencommissie bepaalt waar en wanneer de mondelinge hoorzitting zal worden gehouden. Zij verzoekt partijen daar en dan aanwezig te zijn. Deze worden geacht in persoon te verschijnen. Zij zijn bevoegd zich te laten bijstaan door een door hen zelf te bepalen persoon.

4.6 Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting. Kosten verbonden aan deze procedure worden gedragen door partijen zelf.

4.7 Uiterlijk vier weken na afloop van de mondelinge behandeling doet de commissie gemotiveerd schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Zij bepaalt de op te leggen sanctie. Tevens bepaalt zij door wie van de partijen de kosten gedragen worden. Wanneer nodig kan zij een aanbeveling doen aan de directie.

4.8 De Klachtencommissie kan een klacht ook gegrond verklaren zonder oplegging van een sanctie.

4.9 De leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hun bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

## **Artikel 5 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

5.1 Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:

- a. de klacht anoniem wordt ingediend
- b. de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd niet langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht hebben plaats gevonden
- c. het contact onder artikel 2.6 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
- d. de klager de klacht intrekt

5.2 Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard indien:

- a. door de klager niet de volgens artikel 2.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- b. de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om voor de behandeling van de klacht de relevante informatie kennis te nemen.

## **Artikel 6 Uitspraak**

6.1 De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn te weten maximaal binnen 3 maanden na het indienen van de klacht tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie baseert de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens als mede – indien van toepassing – op grond van het besprokene op de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

6.2 Indien na het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te komen.

6.3 De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de Voorzitter de doorslag.

6.4 De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en in afschrift aan de directie van Gezondheidop1. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen.

6.5 De directie van Gezondheidop1 zal de aanbevelingen op de agenda zetten van de eerstvolgende vergadering en de nodige maatregelen nemen ter voorkoming van herhaling.

6.6 De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor klager en Gezondheidop1. Eventuele consequenties worden door Gezondheidop1 snel afgehandeld.

## **Artikel 7 Archivering**

7.1 Het secretariaat houdt een overzicht van alle binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na behandeling door het secretariaat gearchiveerd voor een periode van 5 jaar.

Versie mei 2024.