

# Klachtenreglement Hulphondenschool Novi-Click

## Inleiding

Zorgverzekeraars vragen zorginstellingen een regeling te treffen met betrekking tot de registratie, opvang en behandeling van klachten van klanten en hun vertegenwoordigers. Deze regeling is van toepassing op alle klachten van alle (ex)deelnemers van Stichting Mens en Hulphond en Hulphondenschool Novi-Click. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

In dit reglement komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Wie kan klagen
2. Waarover kan worden geklaagd
3. Het aanstellen van de klachtenfunctionaris
4. Het indienen van een klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Onderzoek van de klacht
7. Geheimhouding en vertrouwelijkheid
8. Beslissing klachtenfunctionaris
9. Beroepsmogelijkheden
10. Overige mogelijkheden

## Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Hulphondenschool Novi-Click, Dijk van Bommenede 74, 4316 AT Zonnemaire
2. Vennootschap onder firma.
3. Externe klachtenbehandelaar.
4. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Hulphondenschool Novi-Click zoals:
  - a. Vennoten Hulphondenschool Novi-Click;
  - b. Gedetacheerde: iemand die bij Hulphondenschool Novi-Click werkzaam is op grond van een detacheringsovereenkomst;
  - c. Persoon met een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;
  - d. Stagiair: iemand die in het kader van zijn opleiding werkzaam is bij Hulphondenschool Novi-Click op grond van een stageovereenkomst;

- e. Vrijwilliger: iemand die op vrijwillige basis volgens een rooster werkzaamheden verricht of activiteiten uitvoert voor Hulphondenschool Novi-Click.
- 5. Deelnemer: een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van diensten van Hulphondenschool Novi-Click.
- 6. Klager: een medewerker of deelnemer die een klacht heeft ingediend of gaat indienen.
- 7. Aangeklaagde: de medewerker of deelnemer tegen wie de klacht is gericht.
- 8. Partijen: klager en aangeklaagde.
- 9. Klachtenbegeleider: een persoon die door de klager is aangezocht en bereid is gevonden om hem bij te staan bij het indienen en de behandeling van de klacht.
- 10. Bemiddelaar: een werknemer of een extern deskundige die - met uitdrukkelijke toestemming van de personen die direct bij een probleem zijn betrokken - is ingeschakeld om hen met elkaar in gesprek te brengen over de oplossing van het probleem.
- 11. Klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris die is ingesteld op grond van artikel 3 van dit reglement.
- 12. Materiedeskundige: een persoon met een specifieke deskundigheid met betrekking tot een bepaald type klacht die wordt ingeschakeld door de klachtenfunctionaris.
- 13. Betrokkenen: alle personen die door partijen of door de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht zijn of worden betrokken.
- 14. Daar waar de mannelijke vorm gebruikt wordt kan tevens de vrouwelijke vorm worden gelezen.

## **1. Wie kan klagen**

- 1.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van diensten van Hulphondenschool Novi-Click, of door een vertegenwoordiger van een (ex)deelnemer.
- 1.2 Ook werknemers, ZZP'ers en vrijwilligers met klachten kunnen zich richten tot de klachtenfunctionaris.

## **2. Waarover kan worden geklaagd**

- 2.1 De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen werknemers en vennoten van Hulphondenschool Novi-Click als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Hulphondenschool Novi-Click werkzaamheden ten behoeve van Hulphondenschool Novi-Click hebben verricht.
- 2.2 Een klacht kan betrekking hebben op een geschil over de wijze waarop het beleid in de praktijk wordt uitgewerkt en/of werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 2.3 Een klacht kan gaan over belangenverstremming van deelnemers, vrijwilligers, bestuursleden. Deze dienen voorgelegd te worden ter beoordeling aan de klachtencommissie.

### **3. Het aanstellen van de klachtenfunctionaris**

- 3.1 Als de klacht betrekking heeft op een medewerker van Hulphondenschool Novi-Click zoals genoemd in artikel 2, lid 1, verwijst Hulphondenschool Novi-Click de klacht door naar de klachtencommissie.

### **4. Het indienen van een klacht**

- 4.1 Alvorens een klacht in te dienen probeert de klager om via de eigen instructeur of via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen, tenzij dit gezien de aard of ernst van de klacht niet van de klager kan worden gevegd.
- 4.2 De klager dient de klacht schriftelijk in bij Hulphondenschool Novi-Click t.a.v. de klachtenfunctionaris, klachtencommissie@novi-click.nl. Daarbij vermeldt de klager in elk geval:
- a. naam en adres van de klager (anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen);
  - b. tegen wie de klacht zich richt, op welke gedragingen de klacht betrekking heeft en waar, wanneer en onder welke omstandigheden deze gedragingen hebben plaatsgevonden;
  - c. welke stappen de klager eventueel heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen, of waarom dit gezien de aard en ernst van de klacht niet van de klager kan worden gevegd.

### **5. Behandeling van de klacht**

- 5.1 De klachtenfunctionaris maakt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bekend of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is vermeldt de klachtenfunctionaris schriftelijk de redenen van niet-ontvankelijkheid.
- 5.2 Een klacht is niet ontvankelijk indien de klacht:
- a. niet valt onder het bereik van dit reglement;
  - b. niet is ingediend in overeenstemming met artikel 4 lid 1 en 2 van dit reglement;
  - c. betrekking heeft op een gedraging / uitlating die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - d. reeds bij de rechter aanhangig is gemaakt.

Indien de klachtenfunctionaris constateert dat de klacht ontvankelijk is brengt de klachtenfunctionaris de aangeklaagde binnen 2 weken schriftelijk op de hoogte van de klacht die tegen hem is ingediend.

## **6. Onderzoek van de klacht**

- 6.1 Iedere partij kan bij de klachtenfunctionaris schriftelijke stukken indienen die betrekking hebben op de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt de andere partij een kopie van elk ingediend stuk.
- 6.2 De klachtenfunctionaris hoort klager en aangeklaagde afzonderlijk, of indien partijen dit verkiezen, gezamenlijk.
- 6.3 De klager kan zich bij het horen laten bijstaan door een klachtenbegeleider en/of een raadsman. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een raadsman. Klager en aangeklaagde worden hierop door de klachtenfunctionaris schriftelijk gewezen.
- 6.4 De klachtenfunctionaris kan getuigen horen.
- 6.5 De klachtenfunctionaris kan zich bij het onderzoek en bij de hoorzittingen laten bijstaan door een materiedeskundige.
- 6.6 De klachtenfunctionaris maakt een schriftelijk verslag van iedere hoorzitting. Partijen ontvangen een kopie van het verslag van iedere hoorzitting.
- 6.7 De klachtenfunctionaris kan zich laten bijstaan door meerdere onafhankelijke personen.

## **7. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 7.1 De klachtenfunctionaris doet zijn werk in volstrekte vertrouwelijkheid. De zittingen waarin de klachten behandeld worden zijn besloten.
- 7.2 De klachtenfunctionaris respecteert de privacy van partijen. De geldende privacywetgeving wordt daarbij in acht genomen.
- 7.3 De klachtenfunctionaris legt van iedere klacht een dossier aan. De in dit dossier opgenomen stukken zijn alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris.
- 7.4 De dossiers worden na afronding van het onderzoek gearhiveerd door de klachtenfunctionaris en worden drie jaar na het uitbrengen van de beslissing vernietigd.
- 7.5 Betrokkenen dienen in de procedure geheimhouding te betrachten ten aanzien van het geheel zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen.
- 7.6 In geval van schending van de geheimhoudingsplicht kan het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed beslissen maatregelen te treffen tegen degene die zich daaraan schuldig heeft gemaakt. Wanneer de klachtenfunctionaris schending van de geheimhoudingsplicht constateert kan de klachtenfunctionaris met redenen omkleed de eigenaar verzoeken maatregelen te treffen tegen diegene die zich daaraan schuldig heeft gemaakt.
- 7.7 In geval de klachtenfunctionaris de geheimhoudingsplicht schendt kan de eigenaar beslissen deze persoon te schorsen, of bij grove of herhaaldelijke schending uit diens functie te ontheffen.

## **8. Beslissing klachtenfunctionaris**

- 8.1 De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en beslist schriftelijk en met redenen omkleed of en in welke mate de klacht gegrond is en doet aanbevelingen aan het bestuur over te treffen maatregelen.
- 8.2 De klachtenfunctionaris adviseert Hulphondenschool Novi-Click zonodig over het treffen van tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek van de klacht.
- 8.3 In geval van een werknemer staan in beginsel alle rechtspositionele maatregelen waarover een werkgever beschikt open. Aan anderen kan de toegang tot een of meerdere activiteiten of locaties voor bepaalde of onbepaalde tijd worden ontzegd.
- 8.4 De klachtenfunctionaris maakt zijn beslissing binnen tien weken na ontvangst van de klacht bekend aan partijen en het bestuur. Indien deze termijn niet haalbaar is laat de klachtenfunctionaris dit aan partijen en de eigenaar schriftelijk en met redenen omkleed weten en geeft hij aan binnen welke termijn hij de beslissing bekend maakt.
- 8.5 De klager kan zijn klacht intrekken tot op het moment dat de klachtenfunctionaris over de klacht heeft beslist.

## **9. Beroepsmogelijkheden**

- 9.1 Indien partijen zich niet kunnen verenigen met de beslissing van de klachtenfunctionaris kunnen zij daartegen in beroep bij de eigenaar.
- 9.2 De eigenaar kan de beslissing van de klachtenfunctionaris geheel of gedeeltelijk vernietigen en daarvoor in de plaats een andere beslissing nemen. De eigenaar beslist schriftelijk en met redenen omkleed.
- 9.3 De eigenaar maakt haar beslissing binnen zes weken na ontvangst van het beroep bekend aan partijen en aan de klachtenfunctionaris.
- 9.4 Tegen uitspraak van de eigenaar is binnen Hulphondenschool Novi-Click geen hoger beroep mogelijk.