

Klachtenregeling



Klachtenregeling

De organisatie informeert belangstellenden (cursisten, cliënten en werknemers) over de klachtenregeling via verschillende kanalen.

- Cursisten worden geïnformeerd via de website en via introductiegesprekken. Voor de trainingen en scholingen ontvangen deelnemers informatie over de klachtenregeling.
- Cliënten krijgen doormiddel van een bedrijfsfolder informatie over de klachtenregeling. Ook kunnen zij de website ten alle tijde raadplegen. Tijdens halfjaarlijkse evaluatiegesprekken krijgen zij de klachtenregeling opnieuw ter inzage.
- Werknemers krijgen het inwerkprogramma meer informatie over de klachtenregeling. Tevens kunnen zij de klachtenregeling ten alle tijden raadplegen via het digitaal werknemersportaal. Tijdens individuele gesprekken komt de klachtenregeling opnieuw ter sprake.

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Advies: een voorstel van de klachtenfunctionaris over de verdere afhandeling van de klacht, op basis van een (voorlopige) erkenning van het gebeurde en van de doelen van betrokkenen. Het advies dient als basis voor een besluit van klager over de wijze waarop hij/zij de klacht verder wil (doen) afhandelen.
- Bemiddeling: alternatieve manier om tot beëindiging van een geschil te komen, ondersteund door een onafhankelijke derde, namelijk het Geschillencommissie KPZ, www.geschillencommissiekpz.nl
- Bemiddelaar: KPZ (Klachtenportaal Zorg)
- Beslissing: Bindend Advies door de klachtenfunctionaris
- Bindend advies: uitspraak gericht op finale geschilbeslechting op basis van artikel 7:900 en 7:904 BW.
- Klant, cursist, werknemer: degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het dienstenaanbod van Bakboord Zorg en Verpleging en ieder hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.
- Geschil: Klacht die aan het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt onderworpen.
- Klacht: een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de klant, cursist of werknemer als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de dienstverlening door Bakboord Zorg en Verpleging, inclusief Klachten over tarieven en het vorderen van schadevergoeding.
- Klachtenfunctionaris: onafhankelijke Klachtenfunctionaris, die uitvoering geeft aan de klachtenregeling van dit reglement en alle daartoe benodigde werkzaamheden verricht.
- Klager: de Klant, cursist, werknemer die een Klacht heeft over Bakboord Zorg en Verpleging over gedragingen van Bakboord Zorg en Verpleging in het kader van de onderwijs en educatie in de zorg.
- Partijen: aanduiding van Klager en Bakboord Zorg en Verpleging gezamenlijk.
- Schriftelijk: berichtgeving op papier en via e-mail.
- Signalering: het op basis van informatie uit een of meerdere Klachten onder de aandacht brengen van (mogelijke) structurele tekortkomingen of (mogelijk) ernstige situaties bij degenen die verantwoordelijkheid dragen voor uitvoering en organisatie van de training en scholing.



DEEL I: KLACHTENBEHANDELING PROCEDURE

Artikel 1. Aanmelden van een Klacht

1. Een Klager kan een Klacht indienen over gedragingen van Bakboord Zorg en Verpleging in het kader van de zorgtraining en/of zorgscholing
2. Een Klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris. Klager kan daarvoor gebruik maken van het klachtenformulier (Klachtenfunctionaris Edvard Munchweg 10, 1328MA Almere), maar dat hoeft niet, het kan ook per email t.a.v. de klachtenfunctionaris naar klachten@bakboordzv.nl). De Klager kan zich bij het indienen van een Klacht laten bijstaan. Op verzoek van Klager assisteert de klachtenfunctionaris bij het indienen en/of formuleren van de Klacht.

Artikel 2 Behandeling van de Klacht

1. De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van de Klacht deze direct door naar de directie van Bakboord Zorg en Verpleging. Indien de Klachtenfunctionaris mogelijkheden ziet om de Klacht in der minne tussen Klager en Bakboord Zorg en Verpleging op te lossen, dan kan de klachtenfunctionaris een daartoe strekkend Advies uitbrengen aan Klager en/of de directie.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging binnen 2 weken na ontvangst van de klacht.
3. De Instelling informeert de Klachtenfunctionaris binnen twee weken of in der minne een oplossing is bereikt. Indien dit niet het geval blijkt, gaat de Klachtenfunctionaris over tot het nader behandelen van de Klacht.
4. Van alle stukken die de Klachtenfunctionaris ontvangt, zendt deze een kopie toe aan de wederpartij c.q. Partijen en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
5. De Klachtenfunctionaris stelt een datum vast waarop de Klacht wordt behandeld. De behandeling vindt plaats op een voor Klager goed te bereiken en toegankelijke plaats en indien de situatie van Klager daarom vraagt, bij Klager thuis. De Klachtenfunctionaris stelt zowel de instelling als de Klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De instelling laat de klager binnen 4 weken weten als de klant niet behandeld wordt. De afhandeling van de wel behandelde klacht dient te geschieden binnen 4 weken.
6. De Klachtenfunctionaris kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
7. De Klachtenfunctionaris kan extra deskundigen raadplegen bij Klachten Portaal en geschillencommissie KPZ indien dit naar zijn/haar oordeel voor een juiste behandeling van de Klacht noodzakelijk is.
8. De Klager kan zijn Klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de Klachtenfunctionaris wordt hierop gestaakt.
9. Na afloop van de behandeling van de Klacht ontvangt Klager een schriftelijke beslissing van de instelling, gebaseerd op het advies van de Klachtenfunctionaris, en waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de Klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
10. De Klachtenfunctionaris wijst Klager in zijn beslissing erop dat Klager de mogelijkheid heeft om zijn klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie KPZ.

Klachtenregeling



11. In spoedeisende gevallen neemt de geschillencommissie KPZ direct na ontvangst van de Klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de instelling en aan de Klager.

Artikel 3 Doorverwijzen naar de Geschilleninstantie

1. De Klachtenfunctionaris brengt geen Advies uit indien op grond van de feiten en omstandigheden van de Klacht de Klachtenfunctionaris zich niet in staat acht om een advies uit te brengen.
2. Indien geen Advies wordt uitgebracht, stuurt De Klachtenfunctionaris de Klacht ter verdere behandeling door naar de Geschilleninstantie KPZ, Postbus 222, 1600 AE Enkhuizen.
3. Indien de klager niet tevreden is met de uitspraak van de Klachtenfunctionaris, dan verwijst de Klachtenfunctionaris de klager naar externe De Geschilleninstantie KPZ.

Artikel 4 Gevolg van de uitspraak

Indien de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de Klachtenfunctionaris stuurt de instelling binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de Klager, en een afschrift hiervan aan de Klachtenfunctionaris. In het geval dat de Klachten tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de Klager, bevat deze reactie het voornemen van de instelling hoe met het advies van de Klachtenfunctionaris zal worden omgegaan.

Artikel 5 Vertegenwoordiging

De Klager zowel als de instelling kunnen zich bij de behandeling van de Klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De Klachtenfunctionaris kan, indien hij/zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring over te leggen waaruit zijn machtiging blijkt. Tegen de weigering van de instelling om iemand in het kader van de zorgverlening als Vertegenwoordiger aan te merken, kan zelfstandig en schriftelijk een Klacht worden ingediend.

Artikel 6 Geheimhouding

1. De Klachtenfunctionaris en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de Partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De Klachtenfunctionaris deelt Partijen en overige bij de Klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de Klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

De instelling verstrekt aan de Klachtenfunctionaris inlichtingen voor zover deze de Klacht betreffen. De Klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de Klacht door een ander dan de deelnemer is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de Deelnemer geen informatie over de deelnemer worden gegeven.

Klachtenregeling



Artikel 8 Bezwaar maken tegen de behandeling van een klacht door de Klachtenfunctionaris
Klager kan bezwaar maken tegen de behandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris. Het bezwaar moet worden gemotiveerd.

Artikel 9 Terugtrekken van de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris trekt zich terug, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt de behandeling van de Klacht over.

Artikel 10 Kosten

Voor een Klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een Klacht. Wanneer een Klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, komen de kosten hiervan voor rekening van Klager.

Artikel 11 Bevoegdheid

De Geschilleninstantie is bevoegd een aanhangig gemaakt Geschil te behandelen, indien deelnemer verklaart zich aan het bindend advies van de Geschilleninstantie te onderwerpen.

Artikel 12 Versnelde en vereenvoudigde behandeling

1. Als het op grond van de Klacht zeer aannemelijk lijkt dat de deelnemer geen redelijk belang heeft bij een uitspraak, deze kennelijk ongegrond is of dat de deelnemer kennelijk niet-ontvankelijk is, wordt het geschil in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschilleninstantie.
2. Als de instelling niet enkel heeft verwezen naar het standpunt dat zij in de Klachtprocedure heeft ingenomen, krijgt de deelnemer de gelegenheid op het verweer van de instelling te reageren.
3. Op de vereenvoudigde procedure zijn de bepalingen over de Uitspraak van de Geschilleninstantie van toepassing.
4. Een uitspraak in een vereenvoudigde procedure is niet bindend en staat niet in de weg aan behandeling van de zaak door de gewone rechter.
5. In de uitspraak wordt vermeld dat zij met toepassing van de vereenvoudigde procedure is gedaan.

Artikel 13 (Proces)kosten

1. Indien de Klacht van de deelnemer door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de instelling aan de Deelnemer betaalde griffierecht geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de Geschilleninstantie de Klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het Geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
3. Indien het Geschil aanhangig is gemaakt door de instelling en de Klacht door de Geschilleninstantie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de Deelnemer aan de Instelling het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.
4. Tenzij kosten nodeloos zijn veroorzaakt, kan een indiener van een Geschil niet worden veroordeeld in de kosten van de behandeling daarvan. Indien sprake is van nodeloos veroorzaakte kosten bedraagt de kostenveroordeling niet meer dan vijfmaal het bedrag dat aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.

Klachtenregeling



5. Behoudens het bepaalde in lid 1 t/m 4 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het Geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de Geschilleninstantie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat aan de Geschilleninstantie verschuldigd is.

Artikel 14 Bewaar termijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

Op dit reglement is de Nederlandse recht van toepassing.

Versie 2023