



Klachtenregeling

Inhoud Klachtenregeling

VAN:

Contrast, Consultancy & Training

Stevinstraat 320

2587 EZ 's-Gravenhage

hierna te noemen: Contrast

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Klachtenregeling Contrast, Consultancy & Training

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Doelen:

De doelen van deze klachtenregeling zijn:

1. Het voorkomen van herhaling van een klacht;
2. Het verhelpen van tekortkomingen met betrekking tot het toepassingsgebied;
3. Het bewaken, bevorderen en borgen van de vakinhoudelijke, de vakdidactische, en de beroepsbekwame kwaliteit;
4. Het bewaken, bevorderen en borgen van het zorgvuldig en transparant handelen;
5. Het bewaken, bevorderen en borgen van de beroepsgrenzen met betrekking tot bekwaamheid en bevoegdheid in het kader van de Wet BIG;
6. Het bewaken, bevorderen en borgen van de intentie van diverse wetten die betrekking hebben op onderwijs en zorggerelateerde instellingen (hoewel Contrast geen instelling is als genoemd in de WEB, Awb, Kwaliteitswet Zorg, Wet op de Expertisecentra);
7. Bescherming van de rechtspositie van alle bij Contrast betrokken partijen;
8. Het voldoen aan de eisen van de Belastingwet met betrekking tot aftrek van BTW;
9. Het voldoen aan de auditeisen van het CRKBO.

Artikel 2 Toepassingsgebied

1) Deze klachtenregeling geldt voor

- a. de uitvoering van in de offerte (= contract indien voor 'akkoord' ondertekend) c.q. het contract bepaalde activiteiten door Contrast c.s., t.w.: (trainings)lessen, readers, take-home-opdrachten, toetsing;
- b. belanghebbenden die voldoen aan de OPERA-eisen (Objectief, Persoonlijk, Eigen belang, Rechtstreeks, en Actueel).

2) Uitgesloten van deze klachtenregeling zijn:

- a. Contrast als organisatie
- b. organisatie van de lessen*
- c. werkvorm van de lessen*
- d. onderwerpen/VB&RH voor zover die vallen binnen het contract*
- e. bedrijfsvoering van Contrast*
- f. normering en/of cesuur voor zover die binnen het wettelijk kader van de Wet BIG valt
- g. niet-belanghebbenden

* i.v.m. een belastingtechnisch criterium voor zelfstandigheid t.b.v. de VAR-verklaring

Artikel 3 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. opdrachtnemer: Contrast, Consultancy & Training;
- b. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een eiser, t.w. een van de volgende personen die een klacht heeft ingediend, nl.: een (ex-)cursist, (een lid c.q. vertegenwoordiger van) het personeel, (een lid c.q. vertegenwoordiger van) de directie, of een iemand die werkzaamheden verricht voor de opdrachtnemer;
- d. klacht: een schriftelijke uiting of aanklacht wegens geleden onrecht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. aangeklaagde/gedaagde: degene tegen wie de klacht is gericht en daadwerkelijk is ingediend conform deze klachtenregeling, t.w.: een van de volgende personen tegen wie een klacht is ingediend, nl.: een (ex-)cursist, (een lid c.q. vertegenwoordiger van) het personeel, (een lid c.q. vertegenwoordiger van) de directie, of een iemand die werkzaamheden verricht voor de opdrachtnemer;
- f. verweerder: iemand die verweer voert, m.n. de gedaagde als in 1^e omschreven; dat hoeft niet de klager/eiser te zijn;
- g. bekostiging: de kosten voortvloeiend uit de klacht dragen;
- h. procedure: gang van zaken, het verloop van de te nemen stappen om tot een gewogen en gefundeerde uitspraak van de klachtencommissie te komen na het indienen van een klacht;
- i. formeel: volgens deze klachtenregeling verlopend;
- j. informeel: onofficieel, voorlopig, vrijblijvend, en buiten de voorgeschreven formaliteiten;
- k. ontvankelijk (van een eiser, eis, klacht): in zodanige positie verkerend dat de gestelde feiten het gevorderde rechtvaardigen, zodat dit, indien die feiten komen vast te staan, kan worden toegewezen;
- l. niet-ontvankelijk (zowel van zaken (vorderingen, eisen, beroep, verzet, beklag) als van personen): niet vatbaar voor nader onderzoek, beoordeling c.q. berechting met een besluit tot gevolg door de klachtencommissie; [naar analogie van WvS, art. 12: "Is de klager kennelijk niet ontvankelijk of het beklag kennelijk ongegrond, dan kan het gerechtshof zonder nader onderzoek de klager niet ontvankelijk of het beklag ongegrond verklaren."];
- m. gegrond: steunend op goede gronden of redenen, vak-/beroepsinhoudelijke dan wel vakdidactisch, c.q. door goede redenen gerechtvaardigd, waar, deugdelijk, of juist
- n. ongegrond: niet steunend op goede gronden of redenen, zowel vak-/beroepsinhoudelijke dan wel vakdidactisch, c.q. door goede redenen gerechtvaardigd, waar, deugdelijk, of juist;
- o. vooronderzoek: door de klachtencommissie ingesteld, aangekondigd en uitgevoerd voorafgaand, voorbereidend onderzoek, om tot een kwalificatie te komen, zoals genoemd in art 1. (i) t/m (l), die mogelijk zou kunnen leiden tot een hoorzitting, gevolgd door een eventuele (bindende) uitspraak van de klachtencommissie;
- p. quorum: een na indiening van de klacht, door de voltallige klachtencommissie bepaald aantal leden van de klachtencommissie dat aanwezig moet zijn om bindend te kunnen beraadslagen en/of bindend te mogen besluiten;
- q. besluitvorming: het komen tot een bepaald gemotiveerd besluit, t.w.: een beslissing waartoe de klachtencommissie na overweging, of, hoorzitting, of beraadslaging komt, en dat wat de klachtencommissie als gevolgtrekking c.q. conclusie vaststelt om uit te voeren;

- r. staken der stemmen: wanneer er een gelijk aantal stemmen voor en tegen zijn uitgebracht door de leden van de klachtencommissie (in dit geval beslist het commissielid dat aantoonbaar, c.q. gemotiveerd, c.q. met meerderheid van in de klachtencommissie gepeild aantal stemmen, de meeste deskundigheid heeft op het terrein waarover de klacht gaat);
 - s. termijn: begrensde tijdruimte, tijdperk of periode van een bepaalde duur die met betrekking tot een aspect van een/de klacht geldt;
 - t. werkdag: dag, beginnend om 09.00 uur en eindigend om 17.00 uur, waarop Contrast zich bezighoudt met de scholing van voorbehouden en risicovolle handelingen binnen de desbetreffende instelling waarvanuit een klacht is ingediend, met een maximum van 7 (zegge: /zeven/) kalenderweken, waarbij de 'verzendingstheorie' is geïncorporeerd, zie ('Tijdige Verzending');
 - u. advies: een schriftelijk geuite, niet bindende, al dan niet onderbouwde mening van de klachtencommissie, die ambtshalve of als deskundige, over een klacht die in behandeling is aan de belanghebbenden schriftelijk ter hand worden gesteld;
 - v. besluit: een beslissing waartoe men na overweging of beraadslaging komt, en die resulteert in een dienovereenkomstige uitspraak;
 - w. uitspraak: een door de klachtencommissie genomen/geveld beslissing/oordeel naar aanleiding van een door een (bewezen) belanghebbende ingediende klacht;
 - x. rapportage: het aan de betrokkenen openbaren van een schriftelijk c.q. mondeling verslag van het verloop, de uitkomst en de overwegingen toetsing naar aanleiding van de toetsing;
 - y. overeenkomst: ondertekende offerte, c.q. een apart opgemaakt contract, naar aanleiding van een offerte;
 - z. dagtekening: aanwijzing van de dag waarop iets geschreven of gemaakt is, de datering;
-
- aa. Tijdige Verzending: naar analogie van de 'verzendingstheorie' verwoord in Awb 6:9 1. Een bezwaar- of beroepschrift is tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn is ontvangen. 2. Bij verzending per post is een bezwaar- of beroepschrift tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen.
 - ab. Verwijtbaar : tekortschieten bij de uitvoering;
 - ac. schikking: het vrijwillig voldoen aan een door de commissie gestelde voorwaarde, ten gevolge waarvan wordt afgezien van een bindende uitspraak;
 - ad. algemene voorwaarden: een of meer schriftelijke bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestatie aangeven (vgl. art. 231, Boek 6 BW: "*In deze afdeling wordt verstaan onder:*
a) *algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;*
b) *gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;*
c) *wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard.*");
 - ae. Toepassingsgebied: het complex van zaken die behoren tot de in het contract vermelde diensten waarvoor deze klachtenregeling geldt ;
 - af. Geheimhouding: verzwijging als bedoeld in: "Algemene Voorwaarden", art. 20 en in overeenstemming met AVG;
 - ag. VAR-verklaring: De Verklaring arbeidsrelatie geeft zekerheid over de fiscale status van de inkomsten die voortvloeien uit uw arbeidsrelatie; [bron:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/onderneming_starten/voordat_u_start/ondernemer_voor_inkomstenbelasting/verklaring_arbeidsrelatie/ geraadpleegd op 21 augustus 2019]
 - ah. Onderzoeksvormen: plan van aanpak om onderzoek te doen naar aanleiding van een klacht, teneinde tot een gewogen besluit te kunnen komen;

- ai. Hoorzitting: tijdperk van de opening tot de sluiting van een door de Commissie ingestelde vergadering waarop verklaringen van betrokkenen en/of belanghebbenden door de Commissie worden aangehoord om tot een gewogen en steekhoudend beargumenteerd besluit (uitspraak) te kunnen komen;
- aj. Verweer: verdediging van de aangeklaagde op de klacht van de klager;
- ak. Repliek: antwoord van de klager op het eerste verweer van de aangeklaagde.
- al. Dupliek: antwoord van de aangeklaagde op de repliek van de klager.

Artikel 4 Klachtencommissie

- 1) De Commissie bestaat uit deskundigen uit een relevant vak- en/of beroepsgebied, t.w.:
 - a. een jurist, deskundig op het terrein van het Gezondheidsrecht;
 - b. een (huis-)arts, deskundig op het terrein van de uitvoering van zorg in het kader van de Wet BIG;
 - c. een orthopedagoog, deskundig op het terrein van (remediërend) onderwijs;
 - d. een Voorzitter Raad van Bestuur zorginstelling, deskundig op het terrein van opleidingsbehoeften binnen een zorginstelling;
 - e. eventueel: een door de Commissie aangewezen (getuige)deskundige;
- 2) De Commissie wijst per klacht uit haar midden een gelegenheidsvoorzitter aan;
- 3) De Commissie wijst per klacht uit haar midden een gelegenheidssecretaris aan;
- 4) Bij het staken der stemmen, heeft de Voorzitter de doorslaggevende stem;
- 5) De Commissie wordt door Contrast, Consultancy & Training aangesteld, op een moment dat er geen klachtenprocedure loopt c.q. verwacht wordt.

Hoofdstuk 2 **Behandeling van de klachten**

Artikel 1 Indieningstermijn

Een klacht dient te worden ingediend binnen een termijn van twee kalenderweken na het voorval waarop de klacht betrekking heeft. De klacht wordt conform de artikelen van deze klachtenregeling ingediend bij 'info@contrast-training.nl'. De klacht zal binnen 1 werkdag worden doorgestuurd naar alle leden van de Commissie.

Artikel 2 Typering

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een informele en een formele klacht. Een informele klacht wordt tussen betrokken partijen onderling afgehandeld, zonder tussenkomst van de Commissie. Een formele klacht wordt altijd door de Commissie behandeld, en op schrift gesteld, waarna een afschrift hiervan aan de betrokken partijen ter hand worden gesteld.

Artikel 3 Inbehandelingneming (*)

Een klacht wordt pas door de Commissie in behandeling genomen,

1) indien de klacht:

a. schriftelijk is;

en voorzien is van

b. de volledige naam van de klager;

c. het adres;

d. datum voorval;

e. datum indiening [N.B.: H1, art.3: aa is van toepassing]

f. naam van de beklagde;

g. objectieve omschrijving van de klacht, met relevante feiten, en steekhoudende argumenten/redenen omkleed;

h. verklaring van invulling naar waarheid;

i. verklaring dat de klager niet met derden over deze klacht communiceert zolang de Commissie nog geen uitspraak heeft gedaan;

j. ondertekening met naam en datum;

(*) NB Gegevensverzameling vallen onder de door Contrast opgestelde AVG. Met het indienen van de klacht, gaat de klager akkoord met de voorgenoemde gegevensverzameling.

2) de klager voldoet aan de voornoemde OPERA-eisen [zie: H1, art 2:1b].

3) er mag maar 1 (zegge: één) keer over hetzelfde feit/voorval een klacht worden ingediend.

4) Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim / de omissie binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klacht door de commissie als 'niet-ontvankelijk' worden verklaard.

Artikel 4 Beoordeling status van de klacht

1) Voldoet de klager en/of de klacht niet aan de eisen in voornoemd artikel 3, tweede hoofdstuk, dan is de klacht 'niet-ontvankelijk'. De Commissie zal de klacht niet verder in behandeling nemen, en de partijen hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, binnen de in deze regeling vermelde termijn;

2) Voldoet de klager en/of de klacht aan de in artikel 3, tweede hoofdstuk, gestelde eisen, dan is de klacht 'ontvankelijk'; vervolgens wordt conform de Procedure vastgesteld of een klacht ongegrond, dan wel gegrond is [zie: H2, art. 8].

Artikel 5 Ontvangst Klacht

De Commissie bericht de betrokken partijen na ontvangst van een klacht binnen twee kalenderweken schriftelijk en onder couvert over:

1. orde van ontvangst;
2. beoordeling inbehandelingname [zie art 3 + 4, Hoofdstuk 2];
3. onderzoeksvoornemen;
4. overige, door de Commissie gewenste, en beargumenteerde aspecten (bijvoorbeeld: voorlopige voorzieningen, quorum).

Artikel 6 Intrekken klacht

Indien de klager de ingediende klacht intrekt, zal de Commissie de betrokken partijen hiervan schriftelijk, binnen de geldende reactietermijn, op de hoogte stellen, waarbij artikel 3:3, H2 wordt vastgesteld.

Artikel 7 Het Quorum

- 1) per klacht stelt de Commissie het quorum vast, afgestemd op de benodigde expertise t.b.v. het klachtenonderzoek, en deelt dit schriftelijk aan alle partijen mede;
- 2) het quorumvoorstel zal bij ontstentenis van voorstellen van de leden van de klachtencommissie, op instigatie van de (roulerende) voorzitter van de klachtencommissie aan de andere leden van de klachtencommissie worden gedaan, en na reactie van tweederde van deze leden door de voorzitter worden vastgesteld, en medegedeeld aan alle betrokken partijen;
- 3) Indien de onpartijdigheid van een van de leden van de Commissie aantoonbaar in het geding is, neemt het desbetreffende lid geen deel aan de behandeling van de klacht, en zal de Commissie een vervangend, tijdelijk lid aanwijzen c.q. consulteren.

Artikel 8 Procedure

- 1) Op basis van voornoemde artikelen wordt het vooronderzoek gestart;
- 2) De Commissie kiest zelf op welke wijze het vooronderzoek wordt uitgevoerd, en stelt dit op schrift;
- 3) Na vooronderzoek volgt de Hoorzitting, uitgevoerd conform H2, art. 10, waarvan notulen worden gemaakt, die vervolgens worden gearresteerd (inzage is door alle partijen op te vragen tegen kostprijs);
- 4) Na de Hoorzitting volgt de beraadslaging om tot een gewogen, gemotiveerd en steekhoudend beargumenteerd oordeel te komen;
- 5) Na de Beraadslaging volgt de bindende Uitspraak, die schriftelijk aan alle betrokkenen per e-mail wordt verzonden;
- 6) Na de Uitspraak volgt de Uitvoering van het door de Commissie genomen besluit [zie H2, art. 11:1, 2].

Artikel 9 Bekostiging

- 1) De kosten die door de Commissie noodzakelijk voor het onderzoek worden gemaakt, zullen na overleg van schriftelijk bewijs daarvan, door de verliezende partij worden vergoed;
- 2) Tot aan de Uitspraak zal Contrast, Consultancy & Training de door de Commissie gemaakte, voor het onderzoek noodzakelijke kosten, na overleg van schriftelijk bewijs daarvan, voorschieten;
- 3) over het voorgeschoten bedrag, is de wettelijk geldende rente verschuldigd.

Artikel 10 Hoorzitting

- 1) De Commissie nodigt eigenstandig de voor haar onderzoek noodzakelijke partijen uit ter comparitie/hoorzitting;
- 2) De voorzitter bepaalt plaats, tijdstip en duur van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord;
- 3) De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht;
- 4) De Voorzitter bepaalt de spreektijd van de genodigde partijen;
- 5) De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Commissie anders bepaalt;
- 6) Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- 7) De hoorzitting verloopt volgens het principe van: verweer – repliek – dupliek, wat betekent dat tijdens deze hoorzitting klager en aangeklaagde hun kijk op de zaak mogen verwoorden, waarbij zij in de gelegenheid worden gesteld op elkaar te reageren, met inachtneming van lid 5 van dit artikel;
- 8) Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

- a. Plaats en dagtekening;
 - b. de klacht;
 - c. de status van de klacht;
 - d. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - e. een zakelijke, objectieve weergave van wat over en weer is gezegd conform verweer – repliek – dupliek (Art.10.7)
- 9) Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris, en is daarmee gearresteerd.

Artikel 11 Uitspraak

- 1) Voor zover de Commissie de klacht ontvankelijk en gegrond acht, vernietigt het bestreden besluit en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit.
- 2) Voor zover de Commissie de klacht ontvankelijk, maar ongegrond acht, bevestigt en bestendigt de Commissie het bestreden besluit;
- 3) Alle uitspraken zijn voor alle betrokken partijen bindend;
- 4) de uitspraak wordt volgens / vanuit het OPERA-principe steekhoudend beargumenteerd en gemotiveerd;
- 5) de uitspraak wordt door de opdrachtnemer geregistreerd en gearchiveerd;
- 6) de uitspraak is alleen door belanghebbenden tegen vergoeding van de kostprijs op te vragen c.q. toe te zenden;
- 7) de uitspraak wordt door de commissie aan alle betrokken partijen binnen 2 werkweken na de uitspraak schriftelijk medegedeeld.

Artikel 12 Geheimhouding

- 1) Iedere betrokkene en/of belanghebbende neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen en/of belanghebbenden, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht tijdens de behandeling van een klacht door de Commissie. Iedere betrokkene en/of belanghebbende is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet na uitspraak van de Commissie;
- 2) De Commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.
- 3) Art. 20 van de Algemene Voorwaarden van Contrast, Consultancy & Training, gedeponeerd bij de KvK Haaglanden onder nummer {27188925}, is op deze klachtenregeling van toepassing.
- 4) De door Contrast opgestelde AVG is in dit kader van toepassing.
- 5) Geheimhouding wordt alleen doorbroken indien de uitkomst van de klacht, en/of naar het oordeel van de Commissie, in strijd is met strafrecht.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 1 Onvoorzienigheden

- 1) In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Commissie na overleg met Contrast;
- 2) indien voornoemd overleg niets oplevert, beslist de Voorzitter van de Commissie

Artikel 2 Evaluatie

- 1) Deze regeling wordt geëvalueerd in elk kalenderjaar dat deelbaar is door vier.
- 2) uitkomst van deze evaluatie wordt door Contrast, Consultancy & Training gearchiveerd
- 3) alleen belanghebbenden hebben inzage in de laatst gearchiveerde evaluatie; anderen hebben geen inzagerecht.

Artikel 3 Wijziging Klachtenregeling

- 1) Deze klachtenregeling kan te allen tijde worden aangepast. Een geldend, recent afschrift hiervan is op de website te downloaden.
- 2) Betrokkenen zullen van wijziging schriftelijk op de hoogte worden gesteld

Artikel 4 Terhandstelling

- 1) Deze klachtenregeling wordt na aanvraag (info@contrast-training.nl) in pdf-formaat per e-mail ter hand gesteld.
- 2) aanvragen kan alleen door een belanghebbende geschieden;
- 3) de aanvraag wordt alleen gehonoreerd, indien de aanvrager diens personalia aan Contrast doet toekomen, opdat kan worden vastgesteld of de aanvrager belanghebbende is;
- 4) op deze regeling is het auteursrecht en het ideeënrecht van toepassing, gelegen bij Contrast, Consultancy & Training.

Deze klachtenregeling is vastgesteld en bekrachtigd op 21 augustus 2019, te 's-Gravenhage

Hedwig M. Lörx