



De Impuls voor de Zorg
KENNIS EN KUNDE IN DE ZORG

2022

Klachtenreglement





Inhoudsopgave

<i>Artikel 1 Begrippen.....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 2 Omschrijving van een klacht.....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 3 Ontvankelijkheid</i>	<i>4</i>
<i>Artikel 4 Samenstelling van de Klachtencommissie</i>	<i>4</i>
<i>Artikel 5 Kenbaar maken van de klacht</i>	<i>4</i>
<i>Artikel 6 Ontvangst van de klacht</i>	<i>5</i>
<i>Artikel 7 Behandeling van de klacht.....</i>	<i>5</i>
<i>Artikel 8 Het oordeel van de klachtencommissie</i>	<i>5</i>
<i>Artikel 9 Slotbepalingen</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 10 Gegevens voor indienen klacht.....</i>	<i>6</i>



Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment van De Impuls voor de Zorg of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

1.2 Klachtencommissie

De klachtencommissie van De Impuls voor de Zorg inzake de dienstverlening.

1.3 Directeur

De Directeur van De Impuls voor de Zorg.

1.4 Dienstverlening

De cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment of enige andere bijeenkomst die door of namens De Impuls voor de Zorg wordt aangeboden of georganiseerd.

1.5 Medewerker(-s)

Alle personen werkzaam binnen en namens De Impuls voor de Zorg.

1.6 Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

1.7 Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot handelen, nalatigheid of bejegening van De Impuls voor de Zorg of een van haar medewerkers gericht aan de klachtencommissie van de Impuls voor de Zorg met het verzoek een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

1.8 Opdrachtgever

Iedere rechtspersoon aan wie De Impuls voor de Zorg diensten verleend.

Artikel 2 Omschrijving van een klacht

2.1 Iedere schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot handelen, nalatigheid of bejegening van De Impuls voor de Zorg of een van haar medewerkers gericht aan de klachtencommissie van de Impuls voor de Zorg met het verzoek een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

2.2 Andere uitingen van onvrede worden geprobeerd mondeling op te lossen. De klagen houdt hierbij te allen tijde het recht om een klacht in te dienen volgens artikel 2.1.



Artikel 3 Ontvankelijkheid

- 3.1 Iedere deelnemer en opdrachtgever heeft het recht een klacht over de dienstverlening van De Impuls voor de Zorg in te dienen.
- 3.2 De deelnemer en de opdrachtgever van de dienstverlening kan tot 3 maanden na afsluiting van deze dienstverlening een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 3.3 De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het artikel 3.2 genoemde termijn, indien naar het oordeel van de klachtencommissie de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat de klacht eerder ingediend werd, toch in behandeling wordt genomen.
- 3.4 Een klacht moet zijn voorzien van de volgende eisen:
- Naam en adres van de klager;
 - Dagtekening van de klacht;
 - Een beschrijving van de klacht met indien van toepassing een datum van de gebeurtenis/klacht en de betrokken medewerker(-s).
- 3.5 De Impuls voor de Zorg neemt geen klachten in behandeling waarover eerder al een klacht is ingediend die behandeld is via dit reglement.

Artikel 4 Samenstelling van de Klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit;
- Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor De Impuls voor de Zorg;
 - Ineke van Meines, advocaat bij Meinadvocatuur
 - Francien Steunenbergh, adviseur De Impuls voor de Zorg
 - Manon de Bie, adviseur, De Impuls voor de Zorg
- 4.2 De leden van de klachtencommissie worden voor een termijn van drie jaar benoemd door de directeur. Herbenoeming is mogelijk voor dezelfde termijn.

Artikel 5 Kenbaar maken van de klacht

- 5.1 Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt bij een medewerker. De medewerker zal hierbij de klager wel verzoeken om de klacht vervolgens schriftelijk in te dienen.
- 5.2 Binnen De Impuls voor de Zorg is een klachtenfunctionaris aangewezen. Dit is Francien Steunenbergh, adviseur.



Artikel 6 Ontvangst van de klacht

- 6.1 De klager ontvangt binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van het ontvangst van de klacht.
- 6.2 Een ingediende klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- 6.3 De klager ontvangt binnen 4 weken na het indienen van de klacht een reactie van de klachtencommissie. Indien de behandeling van de klacht niet kan worden afgerond binnen dit termijn ontvangt de klager een schriftelijk bericht met daarin de reden dat de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld en een nieuw termijn waarop de klager een beantwoording kan verwachten.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

- 7.1 Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is deze niet ontvankelijk dan meldt hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager.
- 7.2 Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de klachtencommissie de betreffende medewerker schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie. Na ontvangst van deze reactie zendt de klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.
- 7.3 Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk om op basis van de klacht en de reactie van de betrokken medewerker een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken medewerker en zo nodig de directeur. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken medewerker en directeur in elkaars aanwezigheid gehoord.

Artikel 8 Het oordeel van de klachtencommissie

- 8.1 Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en wordt schriftelijk gedeeld met de klager, de medewerkers en de directeur.
- 8.2 Eventuele consequenties van dit oordeel worden door De Impuls van de Zorg spoedig, uiterlijk binnen 2 weken afgehandeld. Indien hier niet aan kan worden voldaan, zal dit schriftelijk worden medegedeeld aan de klager en de klachtencommissie met daarin een motivatie voor deze afwijking en een nieuw termijn waarin men de afhandeling kan verwachten.
- 8.3 Klachten en de wijze van afhandeling van de klacht worden geregistreerd en gedurende 2 jaar bewaard.



Artikel 9 Slotbepalingen

9.1 Dit reglement is openbaar en in te zien bij De Impuls voor de Zorg. Het staat vermeld op de website en in de studiegids.

Artikel 10 Gegevens voor indienen klacht

Schriftelijk:

De Impuls voor de Zorg

Utrechtseweg 75

3702 AA Zeist

Digitaal:

S.vanderlinde@deimpulsvoordezorg.nl

Telefonisch:

030-200 36 55