



## Klachtenregeling Ascender

### Inleiding

Door de medewerkers van Ascender worden verschillende vormen van dienstverlening aangeboden. De dienstverleners zijn in dienst van Ascender of hebben een freelance overeenkomst. Het uitvoerend en ondersteunend personeel is in dienst. Deze klachtenregeling is opgesteld met behulp van het model klachtenprocedure zoals dat door het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) wordt aanbevolen voor praktiserende psychologen.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

### Waarom een klachtenregeling voor Ascender?

Ascender wenst de kwaliteit van de dienstverlening op een optimaal niveau aan te beiden en constant te verbeteren. Cliënten en degenen die gebruik maken van de diensten van Ascender moeten gemakkelijk hun klachten en wensen kenbaar kunnen maken en deze moeten snel in behandeling genomen kunnen worden.

De bedoeling van deze klachtenregeling is een goede relatie tussen dienstverlener, medewerker van Ascender en cliënt te bevorderen.

Ook opdrachtgevers van Ascender, zijnde werkgevers, inkomensverzekeraars of andere bemiddelende partijen met betrekking tot het verstrekken van opdracht, zijn opgenomen in onderhavige klachtenregeling.

Alle dienstverleners zijn tevens aangesloten bij klachtenregelingen omtrent vakinhoudelijke klachten van een onafhankelijke derde: de NIP-beroepsvereniging.

Voordat over wordt gegaan naar de klachtenregeling volgen eerst nog enkele opmerkingen die bij het kenbaar maken van een klacht bekend dienen te zijn bij de klager of aan de klager bekend moeten worden gemaakt.

### Opmerkingen

#### ▪ Iedere klacht zal serieus genomen worden

Iedere klacht wordt serieus genomen, ook al hoort de klacht elders thuis. Indien nodig wordt de cliënt of klant/opdrachtgever verwezen naar een instantie die de klacht wel in behandeling kan nemen.

#### ▪ Zelf uitpraten helpt vaak

Indien een klacht bij de voorzitter van de klachtencommissie ingediend of gemeld wordt en deze klacht heeft betrekking op een medewerker van Ascender, zal de voorzitter van de klachtencommissie in eerste instantie de klager vragen de klacht met de betrokken perso(o)n(en) zelf uit te praten en op te lossen. Leidt dit niet tot voldoende resultaat dan kan de klacht alsnog behandeld worden volgens onderstaande regeling.

#### ▪ Objectiviteit en onpartijdigheid

De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden, d.w.z. leden die niet binnen Ascender werken als begeleider of trainer en een onafhankelijke derde. De leden zijn tot geheimhouding verplicht.

## KLACHTENREGELING Ascender

### Artikel 1 Nadere begripsomschrijving

1.1 **Klager:** degene die gebruik heeft gemaakt, maakt of wil maken van de diensten van Ascender en hierover een klacht heeft.

1.2 **Aangeklaagde:** degene tegen wie een klacht wordt ingediend.

1.3 **Klacht:** individuele uiting van onvrede of ongenoegen met Ascender zaken, een behandeling of bejegening, die door de klager als onjuist of onterecht wordt ervaren.

1.4 **Medewerker:** de natuurlijk of rechtspersoon die diensten verleent namens Ascender, dan wel personen die op basis van een detacherings- of freelance-overeenkomst voor Ascender werkzaam zijn.

1.6 **Klachtencommissie:** de door de directie ingestelde commissie voor de behandeling van klachten.

1.7 **Directeur:** degene die belast is met de algehele directie van Ascender en verantwoordelijk is voor de kwaliteit van dienstverlening

1.8 **Cliënt/deelnemer:** iemand die gebruik maakt van de diensten van Ascender, voor individuele dienstverlening of in het kader van trainingsprogramma's.

1.9 **Klant:** opdrachtgever, zijnde werkgevers, inkomensverzekeraars of andere bemiddelende partijen met betrekking tot het verstrekken van opdrachten met betrekking tot diensten van Ascender

1.9 **Ascender:** rechtspersoon Ascender

### Artikel 2 Werkingssfeer

#### Welke klachten worden behandeld?

Alleen die klachten zullen volgens de regels van deze regeling behandeld worden, die betrekking hebben op de volgende aspecten aangaande team, partijen en medewerkers van Ascender

- relationele-communicatieve aspecten van de dienstverlening (zoals onheuse bejegening)

- organisatorische aspecten van de dienstverlening (lange wachttijden, bereikbaarheid)

- de samenwerking

- de gebouwen, de inrichting en veiligheidsaspecten.

Een klager kan een klacht indienen tot één jaar na het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

#### Welke klachten worden niet behandeld?

Alle overige klachten, in het bijzonder klachten aangaande:

- de behandel-technische aspecten;

- financiële aspecten van de dienstverlening, zoals kosten van de behandeling;

- medisch-inhoudelijk handelen van de dienstverlener worden **niet** door deze regeling behandeld.

Wanneer deze klachten geuit worden zal de voorzitter van de klachtencommissie binnen een termijn van twee weken aan de klager gemotiveerd aangeven waarom de klachtenprocedure volgens deze regeling niet van kracht is en klager niet ontvankelijk wordt verklaard. Voorts zal de voorzitter van de klachtencommissie aan de klager duidelijk maken waar deze klachten wel behandeld kunnen worden.

### Artikel 3 Doel

Deze regeling heeft tot doel:

- dat klacht en klager op een goede wijze worden behandeld en

dat het dienstverleningsbeleid en de organisatie worden bijgesteld om klachtherhaling te voorkomen.

#### **Artikel 4 Algemene bepalingen**

4.1 Als een cliënt of klant/opdrachtgever een klacht heeft dan staan voor hem/haar in principe een tweetal wegen open:

a. gebruik maken van de procedure zoals die in deze regeling beschreven staat.

b. gebruik maken van de diverse externe klachteninstanties.

Nederlands Instituut van Psychologen  
*Omdat alle trainers NIP-geregistreerd zijn kan de klager er o.a. voor kiezen bij het NIP een klacht in te dienen:*  
Nederlands Instituut van Psychologen  
Postbus 2085, 3500 GB Utrecht  
T: (030) 820 15 00

Wettelijke tuchtcollege (Wet BIG)  
*Bij een klacht over een trainer die BIG-geregistreerd is, kan er ook ingediend worden bij het tuchtcollege. Dit is geregeld in de Wet BIG. Meer informatie over het tuchtcollege is terug te vinden op de website [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl).*

#### **4.2 Klachtenbehandeling: ja/nee**

Een klacht valt niet onder deze regeling, indien blijkt dat de klacht reeds ingediend is bij een externe klachteninstantie.

#### **4.3 Het verstrekken van inlichtingen**

Directie, team, partijen en medewerkers zijn verplicht informatie, die betrekking heeft op de klacht, te verstrekken aan de klachtencommissie, voor zover deze daarom vraagt en de klager toestemming heeft gegeven aan bestuur en medewerkers deze informatie op te vragen en in te zien.

#### **4.4 Het inzien van schriftelijk materiaal**

Zowel de klager als de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld

stukken die betrekking hebben op de klacht in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.

De mate van vertrouwelijkheid wordt bepaald door de klachtencommissie, waarbij deze nadrukkelijk rekening houdt met de wens van de betrokkenen en ervoor zorg draagt dat belangen van niet direct betrokkenen niet geschaad worden.

#### **4.5 Geheimhouding**

a. Elk lid van de klachtencommissie en iedereen die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is geheimhouding verplicht over al die gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

b. Alle direct betrokkenen rondom een klacht worden voorafgaand aan elke klachtenbehandeling van deze geheimhouding op de hoogte gesteld.

c. De directie stelt vast of er sprake is van schending van de geheimhouding als bedoeld in dit artikel. Indien er sprake is van schending van de geheimhouding leidt dat tot ontslag uit de klachtencommissie.

#### **Artikel 5 Instellen klachtencommissie**

##### **5.1 Instellen klachtencommissie**

De directie stelt een klachtencommissie in, bestaande uit ten minste drie leden

een onafhankelijke voorzitter (bij voorkeur een jurist of een lid met een juridische achtergrond)

bij voorkeur een lid met een vakinhoudelijke achtergrond

indien mogelijk een lid uit of namens de gezamenlijke cliënten-groep

De klachtencommissie dient zodanig samengesteld te zijn dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht te allen tijde gewaarborgd is.

Medewerkers of andere personen (indirect) verbonden aan Ascender kunnen geen lid zijn van de commissie. De directeur zal de klachtencommissie

ondersteunen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

## 5.2 Benoeming leden

Voor de leden geldt dat deze benoemd worden voor een periode van twee jaar met de mogelijkheid van een verlenging van steeds twee jaar.

Benoeming/herbenoeming geschiedt door de directie. Ook een eventuele ontheffing uit de functie geschiedt door de directie, zij het slechts om zwaarwichtige redenen.

## 5.3 Terugtrekken/bezwaar tegen lid

In geval één van de leden van de klachtencommissie betrokken is bij een te behandelen klacht, treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de bedoelde klacht. Wanneer een klager bezwaar heeft tegen een lid van de klachtencommissie dan wordt dit lid gedurende de behandeling van de klacht uit de commissie teruggetrokken, tenzij het bezwaar naar oordeel van de directie elke redelijke grond mist. Bezwaar moet worden ingediend bij de directie. De directie beslist binnen twee weken en geeft de uitslag schriftelijk te kennen aan de klager.

## Artikel 6 De feitelijke procedure

### 6.1 Indiening van een klacht

**Een klacht mag worden ingediend door:**

- een klager
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- personen die daartoe door de klager zijn gemachtigd.

6.2 Een klager of aangeklaagde kan zich doen bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon. De kosten daarvan zijn voor eigen rekening van de klager of aangeklaagde.

6.3 Een klacht wordt altijd ter kennis gebracht bij de voorzitter van de klachtencommissie.

6.4 Een klacht dient in ieder geval te behelzen:

- a. de inhoud van de klacht;
- b. het doel van de klacht.

6.5 Wordt een klacht mondeling geuit, dan wordt de klager voorgesteld om in gesprek met een lid van de klachtencommissie, zo mogelijk de cliëntenvertegenwoordiger, of met de directeur zijn of haar klacht nader toe te lichten. Het lid van de klachtencommissie of de directeur stelt schriftelijk een formulering van de klacht op en vraagt de klager met deze formulering akkoord te gaan middels een ondertekening. In geval van akkoord kan de klacht worden behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de formulering van een mondeling geuite klacht kan deze klacht verder niet behandeld worden.

## 6.6 Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen.

## Artikel 7 Behandeling van de klacht

7.1.1 Na het bekend worden van de klacht bij de directeur of de voorzitter van de klachtencommissie probeert de directeur in eerste instantie de klacht op te lossen. Na het indienen van de klacht wordt binnen 10 dagen contact opgenomen met de klager door de directeur of een lid van de klachtencommissie. De directeur of een lid van de klachtencommissie zal de klager informeren omtrent deze klachtenregeling alsmede eventuele externe klacht- en beroepsmogelijkheden. Ten aanzien van onderhavige klachtenregeling behelst de informatieplicht in ieder geval de aard, duur en werking van de klachtenprocedure. Ook geeft de directeur of lid van de klachtencommissie aan op welke wijze en waar de klacht ingediend kan worden. Indien en voor zover de klager expliciet te kennen geeft dat hij de klachtenregeling van

Ascender wenst te volgen, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie.

#### 7.1.2 Horen van klager, medewerker en/of organisatie

- a. Nadat de klacht is ingediend wordt de aangeklaagde gedurende een periode van twee weken in de gelegenheid gesteld om schriftelijk een verweerschrift in te dienen. In het verweerschrift dient de aangeklaagde aan te geven of hij/zij mondeling wenst te worden gehoord.
- b. De klager heeft het recht om binnen een termijn van twee weken na indiening van het verweerschrift schriftelijk te reageren. Ook klager geeft aan of hij/zij mondeling wenst te worden gehoord naar aanleiding van de ingebrachte stukken.
- c. De klachtencommissie bepaalt of zij na ontvangst van de stukken over voldoende informatie beschikt. De klachtencommissie is bevoegd om bij klager en aangeklaagde aanvullende informatie in te winnen. Ook kan de klachtencommissie klager en aangeklaagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de klacht.
- d. Van de mondelinge behandeling van de klacht en het verweerschrift wordt een verslag gemaakt en dit wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de betrokkenen.
- e. Betrokkenen kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door deskundigen.

7.2 Binnen 60 werkdagen na ontvangst van de klacht, doet de klachtencommissie een of meerdere van de volgende uitspraken:

- a. de commissie geeft te kennen tot tevredenheid van alle betrokkenen een bemiddelende rol te hebben gespeeld;
- b. zij stelt vast dat de klacht uitsluitend betrekking heeft op behandel-technische, medisch-inhoudelijke of financiële aspecten van de hulpverlening,

hetgeen haar verbiedt een oordeel over de klacht uit te spreken;

- c. zij acht de klacht ongegrond;
- d. zij acht de klacht gegrond;
- e. zij besluit nader onderzoek te doen naar de klacht.

In geval van a, b en c adviseert de voorzitter de klager welke mogelijkheden nu nog open staan.

#### **Indien de klacht gegrond wordt verklaard is de commissie bevoegd en verplicht:**

1. een dringend beroep te doen op betrokkenen, zijnde niet de klager, om in het vervolg anders te handelen en/of
2. de directie te adviseren maatregelen te treffen die klachtenherhaling voorkomen en/of
3. contact op te nemen met de Inspectie voor de Volksgezondheid indien de klacht zich richt op een ernstige situatie (een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg) met een structureel karakter en de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen. De klachtencommissie is verplicht om haar uitspraak te motiveren. In de gemotiveerde uitspraak dient in ieder geval tot uiting te worden gebracht waarom voor het volgen van de onderhavige klachtenregeling gekozen is, of de patiënt/cliënt gewezen is op andere mogelijke klachtenregelingen en waarom men tot deze uitspraak is gekomen. De uitspraak wordt schriftelijk, binnen 14 dagen na datum van de uitspraak ter kennis gebracht aan de klager (cliënt en/of klant/opdrachtgever) en aangeklaagde. Met het doen van de uitspraak eindigt de behandeling van de klacht door de commissie.

7.3 Indien en voor zover de klachtencommissie afwijkt van een van de in deze regeling genoemde termijnen, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene(n) over wie is geklaagd, onder vermelding van de

termijn waarbinnen de klachtencommissie de procedure zal afwikkelen.

#### 7.4 Beëindiging procedure

**De procedure is beëindigd indien:**

- de klacht behandeld is en de uitspraak gedaan is;
- de klager te kennen geeft af te zien van verdere klachtbehandeling volgens deze regeling.

#### 7.5 Rapportage klachtenafhandeling

Jaarlijks zal door de klachtencommissie een verslag, ontdaan van persoonlijke gegevens, gemaakt worden over de klachten en de afwikkeling van de klachten in het verslagjaar en apart en herkenbaar worden gearchiveerd. Het bestuur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, zoals vereist in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. De gegevens over de ontvangen klachten worden 5 jaar bewaard.

#### **Artikel 8 Bijzondere besluitvorming**

In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet besluit het bestuur.

#### **Contact**

Niasstraat 1  
3531 WR Utrecht  
030-2522792  
[info@ascender.nl](mailto:info@ascender.nl)  
[www.ascender.nl](http://www.ascender.nl)