

# Klachtenregeling van FENAC Opleidingen

## Begripsbepaling

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De FENAC:  
de Federatie van Nederlandse Audiologische Centra, gevestigd aan de Christiaan Krammlaan 8-10, 3571 AX Utrecht
- b. Klacht:  
een schriftelijke uiting van onvrede gericht aan de Klachtencommissie FENAC over de organisatie van het opleidingsinstituut, de opleidingen, cursussen en bijscholingen die worden gegeven of georganiseerd door of namens de FENAC, de bejegening of behandeling door de FENAC, de docenten, gastdocenten of medewerkers van de FENAC.
- c. Klager:  
iedereen die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan de Opleiding Audiologie-Assistent, de cursussen CZOB en CZOJ en de na/bijscholingen georganiseerd door de FENAC.
- d. Aangeklaagde:  
de FENAC dan wel haar docenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met de FENAC hebben dan wel freelance werkzaamheden voor de FENAC verrichten.
- e. Klachtenopvang:  
het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling).
- f. Klachtenbehandeling:  
het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de aangeklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- g. Klachtencommissie:  
de commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.

## Doelstelling van de klachtenregeling

### Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Recht doen aan de individuele klager.
- b. Het bevorderen van de kwaliteit van de opleiding, de cursussen, de bijscholingen, de docenten en medewerkers.
- c. Het signaleren van structurele tekortkomingen bij het functioneren van FENAC OPLEIDINGEN en haar medewerkers.
- d. Het regelen van de wijze waarop de FENAC een klacht in behandeling neemt en het regelen van de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

## Uitgangspunten bij de klachtenregeling

### Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- b. De FENAC biedt de mogelijkheid van klachtenopvang die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- c. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- d. Zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de FENAC over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- e. De klachtenregeling is voor de klager kosteloos.
- f. Beide partijen hebben het recht om zich voor eigen rekening te laten bijstaan tijdens de procedure.
- g. De klacht moet snel afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- h. Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- i. Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken.
- j. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- k. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- l. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, eventuele consequenties worden snel door de FENAC afgehandeld.

## Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

### Artikel 4

- lid 1. De klachtencommissie bestaat uit een vast lid en een plaatsvervangend lid, die beiden benoemd worden door of namens het bestuur van de FENAC.
- lid 2. Benoeming gebeurt bij besluit in de vergadering van het bestuur van de FENAC. Van de benoeming wordt melding gemaakt in de notulen.
- lid 3. Beide leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een jaar. De benoeming wordt na een jaar stilzwijgend verlengd voor de periode van een jaar. De maximale zittingsduur voor de leden van de klachtencommissie is 5 jaar.
- lid 4. Het vaste lid neemt namens de klachtencommissie de klacht in behandeling. Het plaatsvervangend lid treedt automatisch in functie bij afwezigheid van het vaste lid wanneer vaststaat dat door afwezigheid van het vaste lid de procedure niet binnen de vastgestelde periode kan worden afgehandeld.
- lid 5. Een lid kan vrijwillig terugtreden.
- lid 6. Zittende leden worden genoemd in de bijlage bij het klachtenreglement, met vermelding van de datum van hun benoeming.

## Artikel 5

- lid 1. Ieder lid in de klachtencommissie functioneert volkomen onafhankelijk.
- lid 2. Personen die werkzaam zijn als ondersteuner of inhoudelijk coördinator van de opleidingen zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.
- lid 3. Indien een lid van de klachtencommissie vrijwillig terugtreedt, wordt door of namens het bestuur van de FENAC binnen 4 weken een nieuw lid benoemd.

## Taken van de klachtencommissie

### Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en het zo nodig adviseren van de FENAC over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- b. Het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de bedrijfsvoering van FENAC OPLEIDINGEN.

### Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- c. Het zelfstandig doen van een bemiddelingspoging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen en mogelijk al tot een oplossing te komen.
- d. Het inschakelen van deskundigen.

## Werkwijze van de klachtencommissie

### Artikel 8

- lid 1. De klachtencommissie zorgt ervoor dat de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende duidelijk is of voor meerdere interpretaties vatbaar is, stelt zij de klager in de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten c.q. de klacht nader te specificeren.
- lid 3. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde binnen twee weken op de hoogte van de inhoud van de klacht met het verzoek om binnen vier weken te reageren.
- lid 4. Schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en gedurende minstens 3 jaar bewaard.

### Artikel 9

- lid 1. De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- lid 2. De bijeenkomsten van de klachtencommissie met de klager, de aangeklaagde alsmede met de andere personen die worden gehoord, hebben een besloten karakter.

### Artikel 10

- lid 1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal het plaatsvervangend lid optreden als klachtencommissie.
- lid 2. Zowel de klager als de aangeklaagde kan verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid.

- lid 3. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure.
- lid 4. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid bij de klachtenprocedure bekend is geworden.

#### **Artikel 11**

- lid 1. De klachtencommissie doet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2. De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij aan het bestuur van de FENAC heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- lid 3. De aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 5. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.
- lid 6. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- lid 7. De klachtencommissie spreekt zich slechts uit over het (meer of minder) gegrond zijn van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

#### **Artikel 12**

De klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen en de uitspraak van de klachtencommissie. Dit verslag wordt in het klachtenregister bewaard gedurende een periode van 3 jaar.

### **Beëindiging van de procedure**

#### **Artikel 13**

- lid 1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien:
  - a. deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat;
  - b. de klachtencommissie met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld;
  - c. de klager en de aangeklaagde overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.
- lid 2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

### **Beroepsprocedure**

#### **Artikel 14**

- lid 1. Om in beroep te kunnen gaan tegen door de klachtencommissie gedane uitspraken en aangedragen oplossingen, behoudt de klager in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie of de burgerlijke rechter.
- lid 2. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 1, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 3. Het oordeel van de beroepsinstantie, zoals bedoeld in lid 1, is voor de FENAC c.q. de aangeklaagde bindend; eventuele consequenties worden door de FENAC binnen een termijn van 4 weken afgehandeld.



## Slotbepaling

### Artikel 15

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de FENAC over de te nemen maatregelen c.q. voorzieningen.

### Contactgegevens secretariaat FENAC:

Christiaan Krammlaan 8

3571 AX Utrecht

T 030-2769902

E [info@fenac.nl](mailto:info@fenac.nl)



**Bijlage: Huidige samenstelling van de klachtencommissie**

Als vast lid en plaatsvervangend lid van de klachtencommissie zijn benoemd:

Vast lid: mw. drs. S.M.D.E. Peterink, senior beleidscoördinator onderwijs van Siméa, benoemd op 1 januari 2021

Plaatsvervangend lid: mw. G. Rijpma, manager Audiologisch Centrum Holland Noord (NSDSK), benoemd op 1 januari 2019

De benoeming wordt uiterlijk 5 jaar na de genoemde benoemingsdatum beëindigd, in overeenstemming met artikel 4 lid 3 van de Klachtenregeling FENAC OPLEIDINGEN.