



# Klachtenreglement

## Stichting Audiologische Opleidingen

### Begripsbepaling

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

een schriftelijke uiting van onvrede gericht aan de Klachtencommissie SAO over: de organisatie van het opleidingsinstituut, de opleidingen, cursussen en bijscholingen welke worden gegeven of georganiseerd door of namens de SAO, de bejegening of behandeling door de Stichting, de docenten, gastdocenten of medewerkers van de SAO

b. klager:

iedereen die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan de Opleiding Audiologie-Assistent, de cursussen CZOB en CZOJ en de bijscholingen georganiseerd door de SAO

c. aangeklaagde:

de SAO dan wel diens docenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met het Stichting hebben dan wel freelance werkzaamheden voor de Stichting verrichten

d. klachtenopvang:

het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling)

e. 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

f. 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 het Stichting en diens medewerkers
- d. het regelen van de wijze waarop de SAO 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 SAO 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 SAO 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

## **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 4**

#### **Vaste leden**

- lid 1. De klachtencommissie bestaat uit een lid, dat benoemd wordt door of namens het bestuur van de SAO
- lid 2. Het lid van de klachtencommissie wordt benoemd voor een jaar. De benoeming wordt stilzwijgend verlengd. De maximale zittingsduur voor het lid van de klachtencommissie is 5 jaar
- lid 3. Naast het vaste lid wordt ook een plaatsvervangend lid aangewezen door of namens het bestuur van de SAO. 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 4. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden

## **Artikel 5**

- lid 1. Ieder lid in de klachtencommissie functioneert volkomen onafhankelijk
- lid 2. Personen die werkzaam zijn in de klachtenopvang zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie
- lid 3. Het lid en het plaatsvervangend lid van de klachtencommissie wordt benoemd door of namens het bestuur van de SAO
- lid 4. Een lid kan vrijwillig terugtreden. Het bestuur van de SAO of de namens het bestuur verantwoordelijke benoemt in dat geval binnen 4 weken een nieuw lid

## **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 SAO over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. Het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de bedrijfsvoering van de SAO

### **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 er voor 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 meer verschillende interpretaties mogelijk 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 SAO 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 als 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
- lid 2. De klachtencommissie met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld
- lid 3. De klager en de beklagde overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht
- lid 4. 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 zicht 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

### **Artikel 8: Slotbepaling**

- lid 1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de Stichting Audiologische Opleidingen over de te nemen maatregelen c.q. voorzieningen

De klachtencommissie bestaat uit:

Voorzitter: Mevr. Gerda Egberts  
Plaatsvervangend lid: Mevr. Meike Bruggeman

Indien noodzakelijk wordt zorg gedragen voor een of meerdere plaatsvervangers.