

**Klachten- en geschillenreglement
ProTurn Health Care & Public Sector Services B.V.**

Inhoudsopgave

Inleidende bepalingen

- Artikel 1 Begripsbepalingen
- Artikel 2 Doelstelling & visie
- Artikel 3 Onderwerp van klacht
- Artikel 4 Geen onderwerp van klacht
- Artikel 5 Indienen van een klacht
- Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie
- Artikel 7 Bevoegdheden
- Artikel 8 Vergaderingen en vergaderorde
- Artikel 9 Werkwijze
- Artikel 10 Advies
- Artikel 11 Bijstand
- Artikel 12 Verdaging
- Artikel 13 Klachtenregistratie
- Artikel 14 Evaluatie
- Artikel 15 Slotbepalingen

Inleidende bepalingen

Daar waar in dit reglement de mannelijke vorm is gebruikt dient tevens de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) ProTurn: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid: ProTurn Health Care & Public Sector Services B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Heilaardreef 6, 4814 NM te Breda;
- b) Manager Operations: de Manager Operations van ProTurn Health Care & Public Sector Services B.V.;
- c) ProTurn medewerker: medewerkers in dienst bij ProTurn of derden die in opdracht van ProTurn werkzaamheden ten behoeve van klanten van ProTurn hebben verricht;
- d) Klant: een opdrachtgever (bijvoorbeeld bedrijven, instellingen, particulieren) of subsidiegever (bijvoorbeeld de gemeente of een zorginstelling);
- e) Klacht: een schriftelijke of mondelinge uitdrukking van ontevredenheid tegenover ProTurn in relatie tot:
 - 1. de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van de Klant;
 - 2. gedragingen en/of uitlatingen van ProTurn medewerkers;
 - 3. het klachtenafhandelingsproces op zich, waar expliciet of impliciet een oplossing voor wordt verwacht.
- f) Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een Klacht indient, niet zijnde een medewerker van ProTurn of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van ProTurn werkzaamheden verricht;
- g) Klachtencommissie: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij ProTurn en over deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de Manager Operations;
- h) Klachtencoördinator: een op voordracht van de Manager Operations benoemde onafhankelijke medewerker die belast is met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de werkzaamheden voortvloeiend uit de vergaderingen van de Klachtencommissie.

Artikel 2 Doelstelling & visie

Doelstelling van deze klachtenregeling is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De visie van ProTurn is dat een Klacht de mogelijkheid biedt om de eigen organisatie en bedrijfsprocessen ten behoeve van de klantgerichtheid continue te verbeteren.

Artikel 3 Onderwerp van Klacht

3.1 Onderwerp van het klaagschrift kan zijn de dienstverlening en/of resultaten van ProTurn ten aanzien van een Klant, gedragingen en/of uitlatingen van ProTurn medewerker(s) ten aanzien van een Klant of het klachtenafhandelingsproces op zich.

3.2 De Klant kan een Klacht indienen, wanneer hij het met de dienstverlening en/of resultaten van ProTurn ten aanzien van een Klant of het met een gedraging van ProTurn medewerker(s) niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.

3.3 ProTurn is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 4 Geen onderwerp van Klacht

ProTurn is niet verplicht de Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- 4.1 waarover reeds eerder een Klacht is ingediend;
- 4.2 die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.3 waartegen door de Klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- 4.4 waartegen door de Klager een beroep kan of kon worden ingesteld;
- 4.5 die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
- 4.6 zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 5 Indienen van een Klacht

5.1 De Klant dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de ProTurn medewerker die verantwoordelijk is voor de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van hem (bijvoorbeeld de projectleider of leidinggevende) of over wiens gedraging hij een Klacht wil indienen (bijvoorbeeld projectmedewerker, adviseur, trainer, consultant, coach). Bij onvoldoende tevredenheid over de uitkomst van de bespreking met de verantwoordelijke ProTurn medewerker dient de Klant zijn bezwaren vervolgens met de leidinggevende van de betrokken ProTurn medewerker te bespreken.

Pas als daarmee naar het oordeel van de Klager de Klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de Klager binnen vier weken een schriftelijke of mondelinge Klacht indienen bij de Manager Operations. Indien de Klager mondeling een Klacht indient, wordt deze door ProTurn op schrift gesteld.

5.2 De Manager Operations heeft bij besluit een Klachtencommissie belast met de behandeling en advisering over klachten.

5.3 Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.

5.4 Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 Samenstelling Klachtencommissie

6.1 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. Eén lid en één plaatsvervangend lid worden aangewezen door de Manager Operations en één lid en plaatsvervangend lid worden aangewezen door de Manager Operations van de werknemers van ProTurn.

6.2 De Directeur en de Manager Operations wijzen gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter aan.

6.3 De leden en de plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar.

6.4 Indien een lid verhinderd is aan het werk van de Klachtencommissie deel te nemen dan wel persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging van het klaagschrift of anderszins een grote persoonlijke betrokkenheid heeft ten aanzien van de betrokken Klant, treedt in zijn plaats zijn plaatsvervanger op.

Artikel 7 Bevoegdheden

7.1 De Klachtencommissie is uitsluitend bevoegd een Klacht in behandeling te nemen die door een individuele Klant wordt ingediend. Indien blijkt dat het een groep klanten betreft, zal de Klachtencommissie zich onbevoegd verklaren.

7.2 De Klachtencommissie toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:

- a. is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd met de voor de Klant geldende voorwaarden of overige relevante regelingen;
- b. is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen.

7.3 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd is met lid 2 sub a, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij de Manager Operations tot een nieuwe beslissing te komen.

7.4 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat er sprake is geweest van een

onzorgvuldigheid ingevolge lid 2 sub b, adviseert zij de Manager Operations de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.

7.5 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de Klacht af.

Artikel 8 Vergaderingen en vergaderorde

8.1 De Klachtencommissie vergadert als de aard van de Klacht en/of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven.

8.2 De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt.

8.3 De agenda wordt tenminste één week voor de vergaderingen aan de voorzitter en de leden aangeboden.

8.4 De Klachtencommissie mag niet besluiten indien niet alle stemhebbende leden (of hun plaatsvervanger) aanwezig zijn. De Klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.

8.5 De Klachtencoördinator heeft een adviserende functie.

8.6 De bijeenkomsten van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 9 Werkwijze

9.1 Na ontvangst van een Klacht draagt de Manager Operations de Klachtencoördinator op de Klacht verder in behandeling te nemen.

9.2 De Klachtencoördinator registreert iedere Klacht in het klachtenregistratiesysteem van ProTurn.

9.3 De Klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen 2 werkdagen schriftelijk en vermeldt dat een Klachtencommissie over de Klacht zal adviseren aan de Manager Operations.

9.4 Aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

9.5 Na ontvangst van het klaagschrift stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. Zij is bevoegd alle informatie in te winnen, die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te kunnen komen.

9.6 De Klachtencommissie stelt de Klager en degene die verantwoordelijk is voor de dienstverlening of het resultaat van ProTurn of op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

9.7 Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien de Klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

9.8 Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden.

9.9 De Klant heeft het recht kennis te nemen van de stukken die de Klachtencommissie in haar besluitvorming betreft.

Artikel 10 Advies

10.1 De Klachtencommissie brengt haar advies uit aan de Manager Operations binnen 7 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.

10.2 De Klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de Manager Operations en aan de Klachtencoördinator. Het rapport bevat het verslag van het horen.

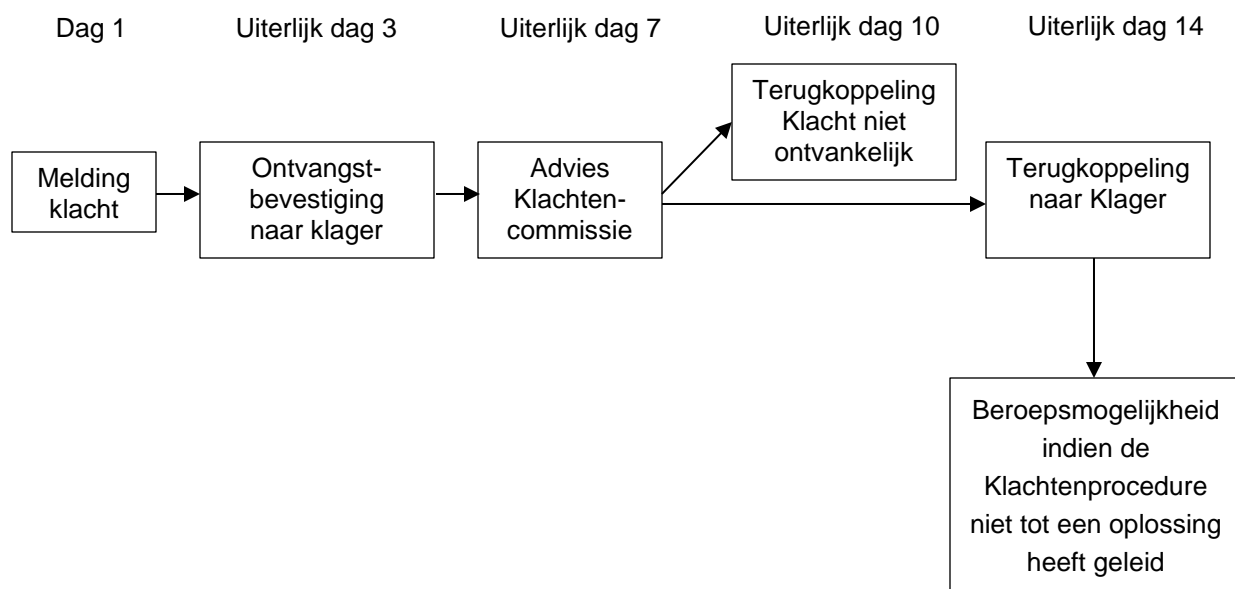
10.3 De Klachtencoördinator stelt in opdracht van de Manager Operations, binnen 7 werkdagen na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie, de Klager en betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de beslissing met betrekking tot de Klacht.

10.4 Indien Klager van mening is dat het oordeel van de Klachtencommissie onjuist is, kan Klager binnen 1 maand na dagtekening van de schriftelijke kennisgeving als bedoeld in lid 3 in beroep gaan tegen het advies door middel van een schriftelijke mededeling te richten aan de Klachtencoördinator.

De Klacht zal vervolgens worden voorgelegd aan een door ProTurn aan te wijzen onafhankelijk deskundige. ProTurn en Klager zullen de deskundige alle informatie en stukken verstrekken die de deskundige nodig oordeelt.

Bedoelde deskundige zal zijn advies binnen 30 dagen na diens benoeming schriftelijk ter kennis brengen van ProTurn en Klager. De onafhankelijk deskundige toetst de gevolgde procedure en besluitvorming van de klachtencommissie en afhandeling daarvan geeft een bindend oordeel aan de directie te handelen conform de mogelijkheden die artikel 7 biedt.

10.5 De onafhankelijke deskundige wordt geselecteerd uit de lijst van de bij NMV aangesloten specialisten. De specialist die wordt uitgekozen door Klager levert een bindend advies. Op een eventuele beroepsmogelijkheid is het Nederlands recht van toepassing.



Figuur 1: Tijdschema klachtenprocedure ProTurn

Artikel 11 Bijstand

De Klant kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de Klant bij te staan, wanneer deze door de Klachtencommissie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van ProTurn.

Artikel 12 Verdaging

De Klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, indien blijkt dat de termijn ontoereikend is. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en aan de verantwoordelijke ProTurn medewerker of aan de ProTurn medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Klachtenregistratie

De Klachtencoördinator registreert alle ingekomen klachten in een klachtenregistratiesysteem. Per Klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- Klachtnummer
- Datum Klacht
- Ontvanger van Klacht
- Betrokken ProTurn
- Betrokken Klant
- Naam indiener
- Soort Klacht
- Omschrijving Klacht
- Behandelaar Klacht
- Oorzaak Klacht
- Getroffen maatregel
- Snelheid waarmee Klacht is afgehandeld(< 2 weken)
- Toelichting op snelheid klachtafhandeling

Artikel 14 Evaluatie

14.1 De klachtenregistratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanonimiseerd verslag. Dit verslag geeft inzicht in achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten en wordt ter kennis gebracht aan de Aandeelhoudersvergadering en de ondernemingsraad.

14.2 Daarnaast evalueren de Manager Operations en ondernemingsraad jaarlijks het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van ProTurn.

Artikel 15 Slotbepalingen

15.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Klachtencommissie naar bevind van zaken met melding aan de Manager Operations.

15.2 Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de Algemene directie van ProTurn.

15.3 Dit reglement wordt sinds 2011 jaarlijks aangepast en de herziene versie is ingegaan per 1 juli 2019.