



## **Klachtenreglement**

Panta Rhei Zorg B.V. (verder aan te duiden als Panta Rhei) kent een klachtenreglement dat ten doel heeft het voorzien in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren. Het voorkomen van herhaling van de onvrede of de klacht, het herstellen van de relatie met de cliënten, alsmede het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit klachtenreglement is als volgt vastgelegd.

### ***Artikel 1. Begripsomschrijvingen***

In het onderhavige klachtenreglement wordt verstaan onder:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Panta Rhei         | De besloten vennootschap Panta Rhei Zorg B.V., gevestigd in Emmeloord en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50464906.   |
| Directeur:         | Yfke de Haas-Bakker, directeur<br>Hennie Huisman, directeur  |
| Klacht:            | Elke uiting van ongenoegen over de contacten met Panta Rhei en/of kwaliteit van een door (tussenkost van) Panta Rhei geleverd product – mondeling dan wel schriftelijk – kenbaar gemaakt aan de directeur. |
| Klager:            | Een cliënt van Panta Rhei of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.   |
| Behandelaar:       | De door de directeur aangewezen onafhankelijke persoon belast met de behandeling van de klacht.  |
| Klachtenreglement: | het onderhavige klachtenreglement  |
| Persoonsgegevens:  | Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.  |
| Verweerder:        | Degene tegen wie de klacht gericht is.   |
| Klachtenprocedure: | De procedure die gevolgd moet worden bij het indienen van een klacht.  |

|                |  |
|----------------|--|
| Medewerker:    | Alle personen die intern of extern werkzaam zijn in opdracht van Panta Rhei op basis van een arbeidsovereenkomst.                |
| Client:        | Een natuurlijk persoon voor wie Panta Rhei direct dan wel via een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen. |
| Opdrachtgever: | Een natuurlijk of rechtspersoon die aan Panta Rhei een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.                               |

### ***Artikel 2. Klachtrecht***

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Panta Rhei zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de directeur.
- 2.2 Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Panta Rhei wordt aangemerkt als een gedraging van Panta Rhei.

### ***Artikel 3. Reikwijdte***

- 3.1 Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 4, lid 2 en 3 van deze regeling.
- 3.2 Bij de behandeling van uitingen van onvrede, mondelinge of per e-mail ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, beslist de directeur met in acht neming van de vereiste zorgvuldigheid.
- 3.3 Panta Rhei wijst de klager die zijn gevoel van onvrede heeft geuit, een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend op de mogelijkheden een schriftelijke klacht in te dienen.

## **Artikel 4. Procedure**

- 4.1 Wanneer de klager bij Panta Rhei uiting geeft aan een klacht en deze niet intern oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de externe behandelaar. In eerste instantie probeert de begeleider/coach het probleem of de klacht op te lossen. De klacht dient in het geval van doorgeleiding – voor zover dat niet reeds gebeurt is – schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan de behandelaar (schriftelijke melding)
- 4.2 De klager doet bij de klachtmelding in elk geval een opgave van:
- \* zijn/haar naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mailadres
  - \* de datum van verzending
  - \* de naam van degene die namens Panta Rhei de klacht heeft veroorzaakt en de naam van de cliënt waarop de klacht betrekking heeft en in geval van een vertegenwoordiger een korte beschrijving van de relatie van de vertegenwoordiger tot de cliënt.
  - \* een korte omschrijving van de dienst die Panta Rhei waarop de klacht betrekking heeft.
  - \* een korte omschrijving van de inhoudt van de klacht
- 4.3 Indien het klaag schrift in een andere dan Nederlandse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een Nederlandse vertaling op schrift
- 4.4 De behandelaar legt de datum van ontvangst van de door klager gedane klachtmelding vast en zendt de klager en Panta Rhei binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

\* een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden)

\* termijn waarbinnen men verwacht de klacht te kunnen afhandelen; in ieder geval binnen 6 weken na ontvangstdatum

\* eventueel een verzoek om toezending van op de klacht betrekking hebbende aanvullende documenten.

4.5 In geval van lid 4.3 genoemde termijn niet toereikend blijkt te zijn stelt de behandelaar de klager en Panta Rhei daarvan tijdig in kennis, waarbij een voorstel tot verlenging wordt gegeven.

4.6 De handelaar draagt er zorg voor dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, adequaat wordt behandeld. Indien de klagen en Panta Rhei hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden in welk geval de behandelaar zorg draagt voor een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en de daarop van toepassing zijnde afspraken.

### ***Artikel 5. Staken van behandeling***

5.1 In iedere fase van de behandeling kan de behandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

5.2 Zodra Panta Rhei naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling

5.3 Panta Rhei kan zelf, met gegronde redenen, afzien van behandeling van een klacht.

### **Artikel 6. Klachtbehandeling**

- 6.1 De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedragingen de klacht van betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een deugdelijk verslag gemaakt
- 6.2 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.

### **Artikel 7. Klachtafdoening**

- 7.1 De behandelaar bepaald of de klacht gegrond is. Vervolgens stelt hij – aan- de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de wederzijdse verantwoordelijkheden – vast of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
- 7.2 De behandelaar stelt de klager en de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen in het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de conclusies die hij daaraan verbind.
- 7.3 De behandelaar is niet bevoegd tot het doen van bindende uitspraken of het opleggen van sancties.
- 7.4 Indien de behandeling van de klacht volgens deze regeling niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing is van het Nederlands recht van toepassing en kan voorziening worden gevraagd bij de arrondissementsrechtbank.

## **Artikel 8. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 8.1                   Panta Rhei is niet verplicht een klacht volgens dit klachtenreglement te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
- \* waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld.
  - \* die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - \* die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
  - \* 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.
- 8.2                   Panta Rhei is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 8.3                   Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaag schrift, door Panta Rhei schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## **Artikel 9. Geheimhouding en archivering**

- 9.1                   De handelaar is – behoudens jegens de directeur – tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 9.2                   De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd door de behandelaar.

### **Artikel 10. Slotbepalingen**

- 10.1 Op het onderhavige klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Eventuele geschillen naar aanleiding van het onderhavige klachtenreglement en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten worden in eerste instantie opgelost door mediation conform het NMI Mediation Reglement, zoals dit luidt op de dag van aanvang van de mediation. Geschillen als bedoeld, die niet door mediation tot een oplossing mochten komen, worden – voor zover te die ter zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen is overeengekomen – uitsluitend door de Nederlandse rechter beslecht.

### **Artikel 11. Citeertitel en inwerkingtreding**

- 11.1 Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Panta Rhei”
- 11.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na ondertekening ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.