

Klachtenregeling Scholing

De Klachtenregeling Scholing van de Optometristen Vereniging Nederland, hierna te noemen OVN, is vastgesteld door het OVN-bestuur op 13 januari 2017. De Klachtenregeling Scholing geldt voor belanghebbenden bij scholingen die de OVN organiseert of die onder verantwoordelijkheid van de OVN worden aangeboden.

1. Inleiding

De OVN vindt het belangrijk dat de door of onder verantwoordelijkheid van de OVN aangeboden scholing kwalitatief goed is en naar behoren verloopt. Indien u als belanghebbende niet tevreden bent over deze scholing dan kunt u een klacht indienen bij de OVN.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van melder, anderzijds het verbeteren van de door of onder verantwoordelijkheid van de OVN aangeboden scholing.

2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Scholing*, de door of onder verantwoordelijkheid de OVN aangeboden scholing.
- *Melder*, de belanghebbende die een klacht over de scholing bij de OVN heeft ingediend;
- *Klacht*, iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een melder over de scholing, die is ontvangen door de OVN;
- *Bezwaar*, het schriftelijk bezwaar van melder tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;
- *Directie*, directeur van de OVN.
- *De OVN*: Optometristen Vereniging Nederland, rechtspersoon is het bestuur.

3. Voorwaarden

- 3.1 Iedere belanghebbende bij een door de OVN uit te voeren scholingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 3.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 5.1 en 6.1.
- 3.3 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de OVN t.a.v. de directie. Na ontvangst van een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder, met inachtneming van artikel 5.
- 3.4 Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij de OVN. De melder krijgt dezelfde dag een klachtenformulier toegezonden (zie bijlage). Na retourontvangst wordt binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder en wordt de klacht behandeld conform artikel 5.
- 3.5 Een kopie van iedere klacht wordt verstuurd naar de administratief medewerker, die de klacht rubriceert, verwerkt en overdraagt aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator bewaakt de voortgang van de procedure.
- 3.6 Een klacht bevat tenminste:
 - naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de melder;
 - de datum van klacht;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht, met gronden van bezwaar.

- de handtekening van de melder.

3.7 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 3.6 genoemde eisen stelt de kwaliteitscoördinator de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

3.8 Indien melder het verzuim als bedoeld in 3.7 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3.9 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de kwestie waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

4. Geen verplichting tot afhandeling klacht

4.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan zes weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van de OVN.

4.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

5. Klachtbehandeling

5.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van de OVN. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan het bestuur van de OVN.

5.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de kwestie valt en daarnaast aan de kwaliteitscoördinator.

5.3 De directie stelt de melder en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.

5.4 De directie van de OVN:

- handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
- kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

6. Bezwaar

6.1 Streven is om in goed overleg met de OVN, met hoor en wederhoor, tot een oplossing te komen. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan melder tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door de OVN in beroep gaan bij:

Rein Advocaten & Adviseurs

Dhr. J. Sprangers
Zwedenlaan 20
9403 DE Assen
T. (0)592 345 188
sprangers@rein.nl

6.2 Een beroepschrift bevat tenminste:

- naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de melder;
- de datum van melding van de klacht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht, met de gronden waarop melder bezwaar maakte;
- de schriftelijke afwijzing van de klacht (of de beoordeling waartegen beroep wordt ingesteld) als bedoeld in 5.4, alsmede de gronden waarop melder beroep wenst in te stellen.
- de handtekening van de melder.

6.3 Als het beroepschrift niet voldoet aan de in 6.2 genoemde eisen stelt Rein Advocaten & Adviseurs de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

6.4 Als de melder het verzuim als bedoeld in 6.3 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

6.5 De termijn voor het indienen van een beroep bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de dagtekening waarop de afronding van de klacht heeft plaatsgevonden conform 5.4.

6.6 Rein Advocaten & Adviseurs onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. Rein Advocaten & Adviseurs zal betrokkenen horen op haar kantooradres, danwel –indien zulks stuit op redelijke bezwaren- op locatie. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet Rein Advocaten & Adviseurs binnen 4 weken een uitspraak, tenzij Rein Advocaten & Adviseurs van mening is dat er inlichtingen moeten worden ingewonnen bij derden. In dat geval zal de termijn van vier weken worden verlengd met de tijd die gemoeid gaat met het verkrijgen van de gewenste inlichtingen. Deze verlenging zal maximaal 8 weken bedragen.

6.7 De uitspraken van Rein Advocaten & Adviseurs zijn voor bindend voor alle partijen. Eventuele consequenties worden door de OVN zo snel mogelijk afgehandeld.

6.8 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

7. Administratie

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering. De directie van de OVN registreert daarom alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van vijf jaar.

7.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard.

7.2 De kwaliteitscoördinator doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van:

- het aantal klachten;
- de aard van de klachten;
- de beoordeling van de ingediende klachten;
- getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

8. Kosten

Aan de behandeling van een klacht en/of beroep zijn voor de melder geen kosten verbonden.

14 februari 2017

9. Gegevens t.b.v. Klachtenprocedure:

Optometristen Vereniging Nederland

Voorveste 2

3992 DC Houten

T. 088-0771165

E. info@optometrie.nl

Directeur: functie vacant. In diens afwezigheid het bestuur

Administratief medewerker: Carin Bakker, carin@optometrie.nl

Kwaliteitscoördinator: Kristel te Hofsté, kristel@optometrie.nl

Bestuur: via voorzitter van het bestuur Gabriëlle Janssen. Gabrielle@optometrie.nl

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Houten d.d. 14 februari 2017.

Bestuur OVN



Gabriëlle Janssen,
Voorzitter

Bijlage: klachtformulier

Klachtformulier Scholing OVN	
Voorletters	
Voornaam	
Tussenvoegsel	
Achternaam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Datum van klacht	
Duidelijke omschrijving van de klacht over OVN scholing en gronden voor bezwaar	
Handtekening	