

## Quasir Klachtenregeling

- **onafhankelijke Klachtenbemiddeling**
- **onafhankelijke Klachtencommissie Quasir**

### Inleiding

Deze klachtenregeling staat niet open voor klachten waarvoor in de wet een specifieke klachtenregeling is voorgeschreven, uitgezonderd klachten op grond van de Jeugdwet\* .

Deze klachtenregeling staat enkel open voor klachten die zijn gericht tegen bedrijven / instellingen / rechtspersonen die een overeenkomst hebben gesloten met Quasir BV, op basis waarvan:

- A. klachten aan Quasir kunnen worden voorgelegd voor bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of
- B. klachten kunnen worden voorgelegd aan de door Quasir BV in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie.

Het is mogelijk dat u een klacht heeft tegen een bedrijf/instelling/rechtspersoon die een overeenkomst heeft met Quasir die enkel betrekking heeft op “onafhankelijke klachtenbemiddeling”. In dat geval zijn enkel artikel 1, artikel 2 lid 1 en 2 en Deel A van toepassing.

Ook is het mogelijk dat u een klacht heeft tegen een bedrijf/instelling/rechtspersoon die een overeenkomst heeft met Quasir die enkel betrekking heeft op “onafhankelijke klachtencommissie”. In dat geval zijn enkel artikel 1, artikel 2 lid 1 en 3 en Deel B van toepassing.

### \* Jeugdwet

Deze klachtenregeling staat open voor klachten zoals bedoeld in artikel 4.2.1 Jeugdwet. In dat geval kan Klager de klacht direct voorleggen aan de Klachtencommissie, zonder dat de klacht eerst is voorgelegd aan het bedrijf/Instelling/rechtspersoon die hiervoor een overeenkomst met Quasir heeft afgesloten. De klachtencommissie stelt klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om desgewenst mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

## Algemeen

### **Artikel 1. Begripsomschrijving**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling / Abonnee: de (rechts)persoon die met Quasir BV een overeenkomst heeft gesloten op basis voor (A) bemiddeling van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of (B) behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie.
- a. Klachtenregeling: de onderhavige regeling welke ten doel heeft om aan cliënten van een Abonnee een procedure te bieden voor opvang en behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie.
- b. Klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de onafhankelijke opvang en bemiddeling van klachten van cliënten van Abonnees, op afroep.
- c. Klachtencommissie: de door Quasir in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie.
- d. Klacht: een klacht over gedragingen of beslissingen, dan wel nalaten van gedragingen of beslissingen van een Instelling of een of meer aldaar werkzame personen.
- e. Klager: een cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die een klacht heeft tegen de Instelling.
- f. Verweerder: de Instelling en/of aldaar werkzame persoon, tegen wie een klacht is ingediend.
- g. Uitspraak: het document waarin de klachtencommissie verslag doet van de behandeling van de klacht(en) en haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht(en) geeft. De uitspraak kan tevens een aanbeveling aan de Instelling bevatten.
- h. Aanbeveling: een in de uitspraak gegeven opvatting over een te nemen maatregel door de zorgaanbieder.
- i. Voorzitter: de voorzitter van de Klachtencommissie, zijnde meester in de rechten;
- j. Ambtelijk secretaris: een persoon toegevoegd aan de klachtencommissie ter ondersteuning, die zelf geen lid is van de klachtencommissie.
- k. Gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
- l. Getuige: een persoon die uit eigen waarneming over een bepaalde gebeurtenis of gedraging kan verklaren.
- m. Deskundige: een persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt om informatie te verstrekken die voor de behandeling van de klacht relevant kan zijn.

### **Artikel 2. Klachtenprocedure algemeen**

1. De Instelling informeert haar cliënten over deze Klachtenregeling, waarbij zij aangeeft welke delen van toepassing zijn:
  - Deel A: bemiddeling door Klachtenfunctionaris (op afroep)
  - Deel B: behandeling van klacht door Klachtencommissie
  - Deel A en Deel B.
2. Als u ontevreden bent over een gedraging of handeling van een (medewerker van) een Instelling, dan is het de bedoeling dat u eerst zelf hierover een gesprek aangaat met de betreffende medewerker of de verantwoordelijk manager. Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u hierover in gesprek gaan met de directie van de instelling.
3. Als dit gesprek naar uw oordeel niet tot resultaat leidt of tot onvoldoende resultaat, dan kunt u – indien deel A van toepassing is - uw klacht voorleggen aan Quasir voor bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze procedure is beschreven in Deel A.
4. Indien deel B van toepassing is en u voldoet aan de hierin opgenomen voorwaarden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de door Quasir BV in stand gehouden onafhankelijke klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in Deel B.

## **Deel A. Reglement onafhankelijke Klachtenbemiddeling**

*Dit deel A van de Klachtenregeling staat enkel open voor cliënten van Instellingen die met Quasir BV een overeenkomst hebben gesloten voor bemiddeling van klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.*

### **Artikel 3 Verplichting Instelling**

1. Klager dient een klacht eerst te bespreken met de directie van de Instelling of een hiervoor door de directie aangewezen functionaris.
2. De Instelling zal Klager er in dit gesprek op wijzen dat hij/zij de mogelijkheid heeft om de klacht voor te leggen aan Quasir voor bemiddeling door een onafhankelijke Klachtenfunctionaris en zal Klager voorzien van een exemplaar van deze klachtenregeling.

### **Artikel 4 Klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris**

1. Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek met de directie als bedoeld in art. 3 lid 1, dan kunt u uw klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, indienen bij de coördinator abonnementen van Quasir via e-mail [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) zoals vermeld op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).
2. De klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

### **Artikel 5 Behandeling / bemiddeling**

1. Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt in beginsel als volgt:
  - a. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
  - b. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
  - c. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
  - d. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
  - e. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen Klager en de Instelling, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
2. Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen Partijen dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de Instelling. De Instelling zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht.
3. Indien Klager het niet eens is met dit oordeel - en Deel B (klachtencommissie) is van toepassing – dan kan Klager de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De Instelling wijst Klager op deze mogelijkheid.
4. Indien Klager het niet eens is met dit oordeel - en Deel B (klachtencommissie) is niet van toepassing - dan is de Klachtenregeling afgesloten en staat Klager enkel de mogelijkheid open om de klacht te laten beoordelen door de burgerlijk rechter.

## **Deel B. Reglement onafhankelijke Klachtencommissie**

*Dit deel B van de Klachtenregeling staat enkel open voor cliënten van Instellingen die met Quasir BV een overeenkomst hebben gesloten voor behandeling van klachten door de onafhankelijke Klachtencommissie.*

### **- De klachtencommissie -**

#### **Artikel 6. Samenstelling**

1. Quasir stelt een klachtencommissie in, draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie en ziet erop toe dat zij haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
2. De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak.
3. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden en drie plaatsvervangende leden. De voorzitter en diens plaatsvervanger hebben de hoedanigheid van meester in de rechten. Geen van de leden die aan de behandeling van een klacht deelnemen mogen een relatie hebben of in de afgelopen twee jaar gehad hebben met de Instelling tegen wie een klacht is ingediend.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Quasir voor een periode van drie jaar en zijn twee keer herbenoembaar. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden.
5. Aan de klachtencommissie wordt ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

#### **Artikel 7 Klachtencommissie, verschoning, wraking**

1. De voorzitter wijst de leden van de klachtencommissie aan die aan de behandeling van een klacht deelnemen.
2. Een lid weigert aan de behandeling van een klacht deel te nemen als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
3. De ambtelijk secretaris informeert klager en aangeklaagde binnen een redelijke termijn over de samenstelling van de klachtencommissie die de klacht zal behandelen, onder vermelding van de namen van de leden.
4. Zowel klager als aangeklaagde kunnen, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling.
5. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen de samenstelling. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende lid zich terug en wijst de voorzitter een ander lid van klachtencommissie aan. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **- Indienen en behandelen van een klacht -**

#### **Artikel 8. Indienen van een klacht**

1. Klager kan de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie indienen via e-mail naar [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl), zoals vermeld op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). Indien een klacht mondeling of per e-mail wordt ingediend neemt de ambtelijk secretaris hierover contact op met klager. De klachtenfunctionaris kan indien gewenst de cliënt ondersteuning bieden bij het op schrift stellen van de klacht.

2. De klacht vermeldt ten minste:
  - naam, adres- en contactgegevens klager;
  - een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd, met vermelding van datum of data;
  - tegen welke Instelling en welk persoon of personen of welk orgaan van de Instelling de klacht of de klachten zich richt of richten.
3. Iedere partij kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht door een gemachtigde laten bijstaan. De eventuele kosten daarvan zijn voor rekening van partijen zelf.

#### **Artikel 9. Na indiening van de klacht**

1. De ambtelijk secretaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst aan klager. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten, zoals bedoeld in art. 10, dan wordt klager hier op gewezen in de lid 1 bedoelde ontvangstbevestiging en in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen een termijn van vijf werkdagen aan te vullen en/of te verduidelijken.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van privacygevoelige informatie (vertrouwelijke persoonsgegevens) klager betreffende, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld en wordt verzocht om schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
4. De datum indiening van de klacht geldt als startdatum van de behandeltermijn, tenzij nadere gegevens zijn gevraagd als bedoeld in leden 2 en/of 3. Alsdan start de behandeltermijn na ontvangst van deze gegevens.

#### **Artikel 10. Ontvankelijkheid**

1. Een klacht is niet ontvankelijk indien:
  - de klacht geen betrekking heeft op een Instelling die een overeenkomst heeft gesloten waarop Deel B van toepassing is;
  - de klacht anoniem is ingediend;
  - niet of niet tijdig is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 9 lid 2;
  - de klacht niet eerst is voorgelegd aan de directie van de Instelling, zoals bedoeld in artikel 2 lid 2
  - de klacht nog niet behandeld is door de klachtenfunctionaris, gesteld dat de Instelling een overeenkomst heeft gesloten waarop tevens Deel A van toepassing is;
2. Indien op de klacht de Jeugdwet van toepassing is, dan kan Klager de klacht direct voorleggen aan de Klachtencommissie, zonder dat de klacht eerst is voorgelegd aan de Instelling en/of klachtenfunctionaris.
3. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, dan deelt zij dat schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede.
4. Tenzij de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht in behandeling genomen.

#### **Artikel 11. Stopzetting procedure**

1. Klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk, zo mogelijk met opgaaf van reden.
2. Na ontvangst van de in lid 1 bedoelde intrekking zal de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk ter kennis brengen van Verweerder.
3. Intrekking van de klacht nadat de mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, doet de behandeling alleen eindigen indien Verweerder daarmee heeft ingestemd.

#### **Artikel 12. Behandeling van de klacht**

1. De ambtelijk secretaris stelt binnen vijf werkdagen na de start van de behandelingstermijn Verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht (onder toezending van een kopie van de klachtbrief met bijlagen) en stelt Verweerder in de gelegenheid daarop binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren (schriftelijk verweer).
2. De voorzitter kan deze termijn, in reactie op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van Verweerder, met ten hoogste tien dagen verlengen.
3. Indien de Klachtencommissie dit gewenst acht, stelt zij Klager in de gelegenheid bij wijze van repliek schriftelijk te reageren op het verweer, binnen een termijn van tien werkdagen. In dat geval stelt zij Verweerder in de gelegenheid bij wijze van dupliek schriftelijk te reageren op de repliek van Klager, binnen 10 werkdagen.
4. Na indiening van verweer - en indien van toepassing repliek en dupliek - kunnen partijen alleen nog maar stukken insturen, indien de klachtencommissie hier uitdrukkelijk om verzoekt.
5. De klachtencommissie kan schriftelijk vragen stellen aan een of beide partijen en/of verzoeken om het overleggen van nadere gegevens en daarbij een termijn stellen voor beantwoording. Ook kan de klachtencommissie derden vragen inlichtingen te verstrekken.
6. Klager en Verweerder kunnen verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen. Zij dienen dit te doen bij toezending van de klachtbrief, het schriftelijk verweer, repliek en/of dupliek, alsmede indien zij hier door de klachtencommissie expliciet toe in de gelegenheid worden gesteld. De klachtencommissie beslist over het toelaten van deze verklaringen.
7. De klachtencommissie draagt binnen vijf werkdagen na ontvangst zorg voor toezending van ontvangen stukken aan de andere partij.
8. Indien de Klachtencommissie dit gewenst acht, dan nodigt zij Klager en Verweerder uit voor een hoorzitting. De Klachtencommissie is hier niet toe verplicht, behoudens het gestelde in lid 9.
9. Indien op de klacht de Jeugdwet van toepassing is, dan stelt de Klachtencommissie Klager en Verweerder in de gelegenheid om mondeling gehoord te worden.

#### **Artikel 13. Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt dag, uur en plaats van de hoorzitting. Partijen wordt schriftelijk uitgenodigd voor de hoorzitting.
2. Partijen kunnen zich daarbij, op eigen kosten, laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.
3. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de hoorzitting.
4. Op de hoorzitting krijgen partijen de gelegenheid om een mondelinge toelichting geven op de klacht c.q. het verweer en hebben de leden van de klachtencommissie de gelegenheid vragen te stellen.
5. Het mondeling horen van partijen gebeurt in elkaars aanwezigheid (gezamenlijke hoorzitting). Alleen bij zwaarwegende redenen kan de klachtencommissie besluiten om partijen gescheiden te horen.
6. De klachtencommissie kan besluiten om een of meer getuigen of deskundigen te horen. In dat geval stelt zij partijen hier vooraf schriftelijk van op de hoogte.
7. Partijen kunnen op eigen kosten getuigen en/of deskundigen die zij door de klachtencommissie willen laten horen meenemen naar de zitting. Een verzoek daartoe dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting datum schriftelijk te zijn ontvangen door de ambtelijk secretaris, onder vermelding van naam en hoedanigheid van deze personen. De klachtencommissie beslist ter zitting of zij een getuige of deskundige zal horen.
8. Personen die niet uiterlijk twee werkdagen voor de zitting schriftelijk zijn aangemeld bij de ambtelijk secretaris, kunnen alleen met toestemming van de andere partij ter zitting verschijnen.

- De uitspraak -

**Artikel 14. Uitspraak van de Klachtencommissie**

1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de ingediende en in behandeling genomen klachten en wordt de uitspraak opgesteld.
2. De uitspraak bevat de volgende elementen:
  - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht(onderdelen)
  - informatie over de wijze van behandeling
  - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden
  - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, een aanbeveling aan de zorgaanbieder
  - een datum en ondertekening.
3. De uitspraak van de klachtencommissie kan zijn:
  - onbevoegd verklaring van de klachtencommissie;
  - niet ontvankelijk verklaring van de klacht;
  - ongegrond verklaring van de klacht;
  - gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
4. De klachtencommissie doet geen uitspraak over schadeclaims of juridische aansprakelijkheid. De klachtencommissie kan wel de onderliggende klacht in behandeling nemen en daar een uitspraak over doen. .
5. Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen waarbij gestreefd wordt naar consensus.
6. De klachtencommissie komt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen tot een uitspraak. Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen deze termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager, verweerder en/of zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft ze tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel uitbrengt.
7. De uitspraak worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris en toegezonden aan Partijen.

**Artikel 15. Gevolgen van de uitspraak**

1. De uitspraak van de klachtencommissie is juridisch niet bindend voor de Instelling.
2. De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de Instelling.
3. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de Instelling schriftelijk aan Klager en Klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Indien de Instelling het oordeel dan wel de aanbevelingen van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert hij dit schriftelijk.
4. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie alsmede de mededeling van de Instelling, is geen beroep mogelijk. Klager heeft wel de mogelijkheid om de klacht te laten beoordelen door de burgerlijk rechter.

#### **Artikel 16. Geheimhouding en privacy**

1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. Zij verplichten zich om tijdens de afhandeling van een klacht zorgvuldig om te gaan met de privacy en goede naam van betrokkenen. De klachtencommissie stelt partijen en andere betrokkenen actief op de hoogte van deze verplichting.
2. Partijen hebben het recht om stukken/informatie bekend te maken aan 'derden' die hen bijstaan. Zij doen dit met inachtneming van de in lid 1 genoemde verplichtingen.
3. Wanneer partijen op onevenredige wijze hun verplichtingen inzake geheimhouding niet nakomen, heeft de klachtencommissie de mogelijkheid de procedure te staken.
4. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.

#### **Artikel 17. Beheer klachtendossiers**

1. De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.
2. De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De registratie en de dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard.

#### **Artikel 18. Kosten van de klachtenbehandeling**

1. Voor de procedure voor de behandeling van een klacht worden aan Klager geen kosten in rekening gebracht. Aan de Instelling worden kosten in rekening gebracht volgens vooraf gemaakte contractuele afspraken.

#### **Artikel 19. Jaarverslag**

1. De klachtencommissie stelt jaarlijks een jaarverslag op waarin wordt opgenomen:
  - een beknopte omschrijving van de klachtenregeling;
  - het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende en behandelde klachten;
  - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie
2. Het jaarverslag wordt door de klachtencommissie uitgebracht aan Quasir.

#### **Artikel 20. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de Klachtencommissie betreft.

#### **Artikel 21. Inwerkingtreding klachtenregeling**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2020.