



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

## **KLACHTENREGLEMENT OPTIMA FORMA**

### **Inleiding**

Indien een opdrachtgever/ cliënt/klant van Optima Forma het niet eens is met de wijze waarop hij/zij is behandeld, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij/zij een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten is een klachtenreglement opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van het reglement en per artikel een toelichting. De cliënt/klant /klager/opdrachtgever kan ten alle tijden een exemplaar van het Optima Forma klachtenreglement opvragen. Het hieronder weergegeven klachtenreglement is van toepassing op de dienstverlening van Optima Forma vestigingen, onderdeel van de Optima Forma groep.

Indien een betrokkene gebruikt maakt van de dienstverlening van een vestiging en/of gebruikt maakt van de in de vestiging aanwezige professionals waarvoor branchegerelateerde klachtenprocedures zijn vastgesteld dan zijn de volgende reglementen mede van toepassing: Reglement voor het toezicht van het Nederlandse Instituut voor Psychologen( NIP), klachtenreglement van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie(KNFG), klachtenreglement Nederlandse Federatie gezondheidszorg(NFG). Op de websites van de desbetreffende organisaties kan de opdrachtgever/ cliënt/klant de reglementen inzien.

### **Begrippen**

Klager: Opdrachtgever/cliënt/klant die schriftelijk een klacht heeft ingediend bij Optima Forma

Opdrachtgever: Verstrekker van opdrachten aan Optima Forma met betrekking tot begeleiding van cliënt/klant/werknemer op gebied van vitaliteit

Cliënt/klant : Deelnemer en/of afnemer van de diensten van Optima Forma

Medewerker: Medewerker in dienst van Optima Forma.

Derden : Zij, die in opdracht van Optima Forma ten behoeve van

**110-3-1** versie 2015OF



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

cliënt/klant/opdrachtgever werkzaamheden hebben verricht.

## 1. Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Optima Forma of derden, zich bij de uitoefening van zijn in contract vastgelegde taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Optima Forma in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

### *Toelichting*

*Bij de opstelling van het klachtenreglement voor Optima Forma is rekening gehouden met de regeling terzake in de Algemene Wet Bestuursrecht en het Klachtenprotocol Lisc. D.d. 12 maart 1999. (M 99 0221) Het klachtenreglement is bestemd voor een ieder die klachten heeft betreffende het optreden van Optima Forma tegenover haar opdrachtgever, cliënt/klant.*

## 2. Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Optima Forma, haar medewerkers of derden die uitvoeren in opdracht van Optima Forma waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt/klant opheldering wenst.

### *Toelichting*

*De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of stilzitten van medewerkers van Optima Forma. In dit kader valt te denken aan:*

- *Onjuist of onheus optreden door medewerkers*
- *Traagheid in de behandelingsduur, trajectduur.*
- *Schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend*



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

- *Falende voorlichting of communicatie*

## **3. Opschrift stellen klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk bij het bedrijf worden ingediend of door gebruikmaking van het klachten formulier.
2. Indien bij het opstellen van de klacht op schrift ondersteuning is gewenst, helpt een Optima Forma medewerker, de klager bij het verwoorden van zijn klacht. Indien de Optima Forma medewerker behulpzaam is bij het opstellen van de klacht probeert hij de verklaring en/of de klacht van klager zoveel als mogelijk in zijn/haar eigen woorden op te nemen. In deze verklaring dient de opsteller dus geen wijzigingen aan te brengen en/of een eigen interpretatie aan te brengen.
3. Klager ontvangt van het bedrijf een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.

### *Toelichting*

*Er worden door Optima Forma alleen klachten in behandeling genomen die schriftelijk worden ingediend*

## **4. Toedeling verantwoordelijkheid**

1. Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de vestigingsmanager van de Optima Forma vestiging waar de klacht bij is ingediend.

### *Toelichting*

*Indien klager een klacht wenst in te dienen tegen een vestiging van Optima Forma dan kan hij/zij de klacht indienen bij de directie van Optima Forma*

## **5. Administratieve intake**



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

1. Klager wordt binnen twee weken door vestigingsmanager, die de klacht heeft ontvangen, schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:
  - a. De datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft of hebben plaats gevonden
  - b. Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
  - c. Met in acht neming van het bepaalde onder **punt 7.1** de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond
  - d. De afdeling/de contactpersoon tot wie klager zich desgewenst voor informatie kan wenden
  
2. Indien de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde Optima Forma medewerker richt, word deze Optima Forma medewerker onmiddellijk op de hoogte gesteld van de tegen hem/haar ingebrachte klacht. Vanaf dat moment is het deze medewerker ook verboden om nog contact te hebben met deze klager.

## **6. Klachtbehandeling (inzien stukken/horen partijen)**

1. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest;
2. De klager en – voor zover van toepassing – de medewerker van Optima Forma tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien en indien gewenst kunnen zij schriftelijk



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

het verzoek doen om een afschrift daarvan te krijgen.

3. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van “hoor en wederhoor” toegepast. De vestigingsmanager/vestigingsmanager/directie stelt partijen over en weer in de gelegenheid hun standpunten naar voren te brengen en toe te lichten en zich uit te laten over elkaars standpunten en over alle bescheiden en andere gegevens die in de procedure zijn ingebracht. Bij de beslissing baseert de vestigingsmanager/directie zijn oordeel, ten nadele van een der partijen, niet op bescheiden of andere gegevens waarover die partij zich niet voldoende heeft kunnen uitlaten.
4. Van het horen wordt verslag gemaakt. De verklaring van klager wordt zoveel als mogelijk in zijn/haar eigen woorden opgenomen. In deze verklaring dient de opsteller dus geen wijzigingen aan te brengen en/of een eigen interpretatie aan te brengen. Het verslag wordt tijdens het gesprek schriftelijk vastgelegd en in ieder geval door de opsteller ondertekent. Als klager weigert het verslag te ondertekenen wordt daarvan apart melding gemaakt.

## *Toelichting*

*Voor de goede orde is in het reglement nog eens apart neergelegd dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van Optima Forma – Privacyreglement en de personenregistratie sociale verzekeringen. Eveneens vallen de dossiers die in het kader van de klachtenbehandeling worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacyreglementen. Het initiatief voor het horen kan zowel van klager als van Optima Forma uitgaan. Een verzoek van Optima Forma zijde kan zinvol zijn om:*

- *tot een goede vaststelling van feiten te komen*
- *de zaak nog eens uit te leggen*
- *een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.*

## **7. Termijnen**

1. Optima Forma handelt binnen 6 weken na datum ontvangst de klacht af
2. Wordt, op basis van artikel 8 een klacht niet in behandeling genomen dan wordt klager binnen 4 weken hiervan in kennis gesteld, met een onderbouwde



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

## *Toelichting*

*Optima Forma heeft voor zichzelf een termijn van vier weken gesteld, waarbinnen een in behandeling genomen klacht beantwoord moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn Optima Forma denkt de klacht te kunnen beantwoorden. (die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan vier weken). Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan aanklager onder vermelding van de reden.*

## **8. Klacht gegrond of ongegrond**

1. Indien een klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard wordt hiervan verslag gemaakt. Dit bevat in ieder geval:
  - a. een zo volledig mogelijke weergave van de klacht;
  - b. een weergave van de feiten zoals Optima Forma deze ziet;
  - c. een resumé van de handelingen zoals die zijn verricht na het ontvangen van de klacht;
  - d. een gemotiveerd oordeel met betrekking tot de klacht
  - e. een voorstel tot afdoening van de klacht
2. Een klacht wordt ongegrond verklaard indien:
  - a. De klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest en die is afgedaan;
  - b. De klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
3. In het uiteindelijke schriftelijke oordeel wordt klager er op gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.
4. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar een onafhankelijk tuchtcollege indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening die vallen binnen de branche waarbij een tuchtcollege van toepassing is. Deze mogelijkheid is



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

opgenomen in de klachtenregeling van, in de inleiding benoemde organisaties, en opdrachtgever/cliënt/klant worden in het klachtenreglement gewezen op de klachtenregeling van de brancheorganisatie waarbij Optima Forma en of haar medewerkers bij is aangesloten.

## 9. Afhandeling

1. De klacht wordt schriftelijk aan klager en – indien van toepassing – de medewerker van Optima Forma over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening terzake door de behandelend Optima Forma medewerker in het dossier. De klager ontvangt afschrift van deze mededeling.
2. Het oordeel houdt in dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
3. Het bedrijf stelt de cliënt/klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.
4. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de in punt **6.1** bedoelde contactpersoon zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het nemen van actie

## 10. Verslaglegging

1. Voor de inhoud van het verslag is Optima Forma verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen wel dient de klager dan het verslag voor gezien te ondertekenen. Een afschrift van het verslag wordt altijd per aangetekende post aan klager toegezonden. De gemaakte afspraken worden



# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

eveneens schriftelijk bevestigd. Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem is aantoonbaar bekend gemaakt aan de deelnemer en aan de (eigen) medewerkers.

2. Optima Forma zal in staat zijn om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Optima Forma moet ten aanzien van bij hem aangemelde deelnemers, te allen tijde kunnen, doch minimaal eens per jaar, rapporteren over:
  - a. Het totale aantal ingediende klachten
  - b. Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen
  - c. Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
  - d. Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
  - e. Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld

## *Toelichting*

*De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er een toetsingskader is.*

*Te denken valt aan:*

- *Een voorvarende een correcte gevalbehandeling en een actieve zorgvuldige schriftelijke informatieverstrekking.*
- *Zorgvuldigheid in de voorzieningen van de organisatie; bijvoorbeeld een goede toegankelijkheid van de organisatie zowel fysiek als telefonisch en voorzieningen ter bescherming van de privacy.*
- *Zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers. Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij klager en correct te woord staat, hem/haar niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt, en dat hij in het algemeen een hulpvaardige opstelling jegens klager en toont.*

## **11. Verantwoordingsinformatie**

**110-3-1** versie 2015OF





# OPTIMA FORMA

Brengt mensen in beweging!

Van elke ingediende klacht wordt een apart dossier samengesteld. De klachten worden besproken, zonder naam en toenaam van opdrachtgever/cliënt/klant/medewerker in het teamoverleg van Optima Forma en kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren- indien van toepassing

## *Toelichting*

*Via de periodieke managementrapportage (met geanonimiseerde overzichten waar het de gegevens van klagers betreft,) krijgt het management van Optima Forma inzicht in de aard van de klacht en het presteren van de medewerkers. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan*