

Algemene voorwaarden en klachtenregeling maart 2016

Algemene Voorwaarden

Doktersacademie Friesland zorgt voor optimale helderheid in haar contracten en afspraken met opdrachtgevers. Doktersacademie Friesland staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden onder nummer 54 74 04 79.

1 Algemeen

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot uitvoering van werkzaamheden of het leveren van producten of diensten door Doktersacademie Friesland BV aangegaan.
- b. De opdracht van de opdrachtgever geldt als acceptatie van deze voorwaarden welke de opdrachtgever heeft ontvangen van Doktersacademie Friesland.
- c. Bijzondere bepalingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2 Grondslag offertes

Offertes van Doktersacademie Friesland zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat zij naar beste kunnen, daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het advies heeft verstrekt. Doktersacademie Friesland zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat mede afhankelijk is van factoren waar Doktersacademie Friesland geen invloed op heeft.

3 Ter beschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Doktersacademie Friesland nodig heeft. Dit geldt ook voor het ter beschikking stellen van medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever die bij werkzaamheden betrokken (zullen) zijn en voor eventueel door de opdrachtgever beschikbaar gestelde werkruimte.

4 Het betrekken van derden bij de opdrachtnaamgeving

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtnaamgeving door de opdrachtgever of door Doktersacademie Friesland geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

5 Afnaming van cursussen, bij- en nascholing

- a. Voor het afnemen van cursussen, bij- en/of nascholing gelden de volgende leveringsvoorwaarden:
 1. Totstandkoming van de overeenkomst
De overeenkomst tussen Doktersacademie Friesland en de opdrachtgever komt tot stand door aanmelding via de website (met toestemming voor automatische incasso), ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door Doktersacademie Friesland en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging, of door schriftelijke bevestiging door Doktersacademie Friesland aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.
 2. Inschrijving voor cursussen kan doormiddel van het aanmelden via de website, het insturen, mailen of faxen van het ondertekende inschrijfformulier met automatische eenmalige machtiging naar: Doktersacademie Friesland, Postbus 819, 8440 AV Heerenvveen, ingescand per mail naar: info@doktersacademie.nl of per fax (084-88 32 330).
 3. Bij inschrijving gaat de deelnemer automatisch akkoord met deze algemene voorwaarden
 4. De sluitingsdatum is doorgaans vier weken voor de cursusdatum. Mocht de cursus nog niet vol zijn, dan kan een deelnemer, in overleg met Doktersacademie Friesland ook op een later tijdstip nog inschrijven.
 5. Na ontvangst van de inschrijving ontvangt de deelnemer een bevestiging per e-mail van de cursus(sen) waarvoor deze is ingedeeld. Als de cursus waarvoor de deelnemer zich heeft ingeschreven vol is, krijgt deze hiervan bericht. De deelnemer kan op een reservelijst worden geplaatst. In geval van afmeldingen wordt deze dan gebeld (op volgorde van binnenkomst).
 6. Veertien werkdagen bedenktijd bij 'koop op afstand'
De opdrachtgever of deelnemer heeft het recht om tot veertien werkdagen nadat deze zich heeft ingeschreven, de overeenkomst te ontbinden of te annuleren zonder opgave van redenen. De opdrachtgever of deelnemer dient met een aangetekende brief kenbaar te maken van dit recht gebruik te willen maken. Dit geldt niet voor maatwerkproducten, of op het moment dat de cursus al van start is gegaan.
- b. Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever
 1. Annulering is mogelijk vanaf het moment van inschrijving, tot uiterlijk twee weken vóór aanvang van de cursus. Annulering kan uitsluitend schriftelijk (per fax, per e-mail of post), gericht aan de Doktersacademie. Als datum geldt de datum dat de Doktersacademie de schriftelijke annulering ontvangt.
 2. Bij annulering is, ook na de veertien dagen bedenktijd, restitutie van de cursusgelden mogelijk, verminderd met € 25,00 administratiekosten. Binnen twee weken voor aanvang van de cursus vindt geen restitutie meer plaats. In overleg is het wel mogelijk om een andere cursist de plaats te laten innemen. Bij meerdaagse cursussen kan alleen worden geannuleerd voor de hele cursus (minimaal twee weken voor aanvang van de cursus). Omdat het niet mogelijk is halverwege een meerdaagse cursus een nieuwe cursist in te delen, is de Doktersacademie genoodzaakt deze annuleringsregeling toe te passen. Het cursusgeld zal in deze situatie niet (ook niet gedeeltelijk) worden gerestitueerd.
 3. Voor sommige nascholingen gelden afwijkende annuleringsvoorwaarden. Deze zullen in dat geval in de uitnodiging van de betreffende cursus worden vermeld. Als in de uitnodiging geen afwijkende annuleringsvoorwaarden worden genoemd, gelden de annuleringsvoorwaarden zoals in deze algemene voorwaarden genoemd.
- c. Annulering door Doktersacademie Friesland
 1. Doktersacademie Friesland heeft het recht zonder opgave van redenen de cursus te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deelnemer aan Doktersacademie Friesland betaalde bedrag.
 2. Doktersacademie Friesland zal in het geval van annulering altijd aangeven of, en zo ja wanneer, de betreffende cursus dan zal worden aangeboden.

6 Betalingsvoorwaarden cursussen, bij- en/of nascholing

- a. De kosten van de cursus, bij- en/of nascholing staan telkens vermeld op de uitnodiging en het inschrijfformulier van de betreffende cursus.
 1. FHV leden en huisartsen in opleiding (AIOS) betalen een gereduceerd tarief.
 2. Door in te schrijven via de website of door de machtiging op het inschrijfformulier te ondertekenen, machtigt de opdrachtgever Doktersacademie Friesland om één week voor de betreffende cursus het inschrijfgeld van de te volgen cursus te incasseren.
 3. Als opdrachtgever bezwaar heeft tegen een automatische incasso, dan kan zij hierover per e-mail contact opnemen met Doktersacademie Friesland (via info@doktersacademie.nl). Doktersacademie Friesland zal dan op verzoek een factuur sturen naar het door opdrachtgever opgegeven factuuradres. Hiervoor brengt Doktersacademie Friesland geen extra kosten in rekening. Het bankrekeningnummer van de Doktersacademie is NL38RABO0129895466 (Rabobank).

Algemene voorwaarden en klachtenregeling maart 2016

- b. Betaling dient te gebeuren binnen de overeengekomen termijn, doch uiterlijk voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de cursus. Na die vervalddag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist.
 1. Indien betaling achterwege blijft, kan Doktersacademie Friesland met een beroep op de onzekerheidsceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
 2. Doktersacademie Friesland heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een cursus te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan haar betalingsverplichting heeft voldaan.
- c. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet zij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor haar rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- d. Indien in overleg een bedrag wordt gecrediteerd, ontvangt de opdrachtgever hiervoor een creditnota. Het betreffende bedrag zal binnen veertien dagen worden teruggestort op het door de opdrachtgever aangegeven bankrekeningnummer. Eventueel ontvangt de opdrachtgever een nieuwe factuur voor het juiste bedrag.

7 Betalingsvoorwaarden overige diensten

- a. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenraming staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de administratiekosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
- b. Betaling dient te gebeuren binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Na die vervalddag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Doktersacademie Friesland met een beroep op de onzekerheidsceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- c. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet zij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor haar rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- d. Indien in overleg een bedrag wordt gecrediteerd, ontvangt de opdrachtgever hiervoor een creditnota. Het betreffende bedrag zal binnen veertien dagen worden teruggestort op het door de opdrachtgever aangegeven bankrekeningnummer. Eventueel ontvangt de opdrachtgever een nieuwe factuur voor het juiste bedrag.

8 Medewerkers

- a. Wijziging begeleiders, adviseurs, sprekers en/of docenten
Doktersacademie Friesland kan een andere begeleider, adviseur, spreker of docent inzetten, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging kan eventueel ook op verzoek van de opdrachtgever, maar altijd in overleg met Doktersacademie Friesland, plaatsvinden
- b. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel
Alleen in overleg met de wederpartij mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst worden genomen of met personeel over indiensttreding worden onderhandeld.

9 Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal Doktersacademie Friesland dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtna uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Doktersacademie Friesland de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien deze aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd en als zodanig in rekening worden gebracht.

10 Duur en afsluiting van de opdracht

- a. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van de medewerkers van Doktersacademie Friesland worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Doktersacademie Friesland verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Doktersacademie Friesland kan hierdoor van tevoren niet exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van een opdracht zal zijn.
- b. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafranking door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na de dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Doktersacademie Friesland hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafranking geacht te zijn goedgekeurd.

11 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

12 Auteursrecht en eigendomsrecht

- a. Het auteursrecht van door Doktersacademie Friesland uitgegeven brochures, materiaal voor projecten en cursussen en van de informatie op de website, berust bij Doktersacademie Friesland, tenzij een andere auteursrechtelijke op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Doktersacademie Friesland zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit (gedeelten van) presentaties, artikelen en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
- b. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Doktersacademie Friesland, berust uitsluitend bij Doktersacademie Friesland.
- c. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

13 Vertrouwelijkheid

Doktersacademie Friesland is verplicht tot geheimhouding van informatie en gegevens van de opdrachtgever tegenover derden. Doktersacademie Friesland zal binnen de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Doktersacademie Friesland aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Doktersacademie Friesland, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportages en (studie)materiaal ter beschikking stellen.

14 Aansprakelijkheid

Doktersacademie Friesland is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Doktersacademie Friesland van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering van de taken in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Doktersacademie Friesland voor werkzaamheden binnen die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

Algemene voorwaarden en klachtenregeling maart 2016

15 Klachtenprocedure

Wanneer opdrachtgevers of deelnemers aan cursussen, bij- en/of nascholing of opdrachtgevers van overige diensten ontevreden zijn over de uitvoering van de diensten kunnen zij conform de klachtenprocedure van Doktersacademie Friesland een klacht indienen.

16 Geschillenregeling

Over alle geschillen verband houdende met de overeenkomst, dan wel nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, zal uitsluitend de burgerlijk rechter bevoegd zijn. Behoort een geschil in eerste instantie tot de competentie van de Arrondissementsrechtbank, dan zal in eerste aanleg uitsluitend bevoegd zijn de Rechtbank te Leeuwarden, tenzij Doktersacademie Friesland uitdrukkelijk kiest voor de bevoegdheid van de rechter in de plaats van de opdrachtgever.

17 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Klachtenregeling Doktersacademie Friesland

Klachten worden door Doktersacademie Friesland gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. Deze klachtenregeling is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat zorg voor de relatie centraal.

1. Inleiding

In dit reglement wordt de klachtenregeling van Doktersacademie Friesland beschreven. Het reglement beschrijft de procedure voor de klachtenbemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. In het reglement worden de wettelijke verplichtingen weergegeven (voortvloeiend uit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, hierna te noemen WKZ.) Voorts is aangesloten bij de aanbevelingen in de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg 2004.

Wanneer een klager een klacht heeft, is hij¹ ergens ontevreden over. Om de onvrede weg te kunnen nemen, moet de klager deze kenbaar maken en moet de dienstverlener hiervoor open staan. De vragen of kritiek kunnen zowel betrekking hebben op de inhoud van cursussen als op de organisatie van de geboden diensten. Ook de wijze waarop de dienst wordt aangeboden, kan tot een klacht leiden. De klager vindt met het kenbaar maken van zijn klacht een luisterend oor en zijn klacht kan wellicht worden verholpen. Voor de dienstverlener is de behandeling van klachten een middel of manier om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en nog meer af te kunnen stemmen op de behoefte van de opdrachtgevers. Om dit te bereiken is een goede klachtenregeling dus essentieel.

2. Algemeen

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens personen aan wie cursussen worden aangeboden en/of diensten worden verleend door Doktersacademie Friesland.

a. Begripsomschrijvingen²

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Aangeklaagde:** de persoon - werkzaam voor of bij de dienstverlener - tegen wie de klacht zich richt, of de dienstverlener zelf.
- **Bestuur:** het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de dienstverlenende organisatie.
- **Dienstverlener:** een rechtspersoon of natuurlijk persoon die, eventueel met anderen, een dienstverlenende organisatie voor kwaliteit en deskundigheidsbevordering in stand houdt.
- **Hoor en wederhoor:** Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd. Dit gebeurt bij voorkeur in elkaanders aanwezigheid.
- **Klacht:** Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen, functioneren of nalaten van een medewerker van de dienstverlener of van de dienstverlener zelf.
- **Klachtenbehandeling:** Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.
- **Klachtenbemiddeling:** Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.
- **Klachtenfunctionaris:** De functionaris die binnen deze organisatie belast is met opvang, advies en bemiddeling bij klachten.
- **Klager:** Een persoon, dan wel namens deze persoon zijn vertegenwoordiger, die een klacht naar voren brengt.
- **Opdrachtgever:** Een rechtspersoon, vertegenwoordigd door een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het cursusaanbod of dienst van de dienstverlener.
- **Uitspraak:** Een schriftelijke weergave van de ingediende klacht(en), de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten alsmede het gemotiveerde oordeel.

b. Doel klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van opdrachtgevers;
- Het signaleren van structurele tekortkomingen in de organisatie van kwaliteit en deskundigheidsbevordering op grond van ontvangen klachten en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

c. Het kenbaar maken van klachten

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij
 - een medewerker of leidinggevende;
 - de klachtenfunctionaris.Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. De klager is te allen tijde vrij zijn klacht direct aan de klachtenfunctionaris voor te leggen.
2. Ingediende klachten worden geregistreerd op volgorde van binnenkomst. Hierbij wordt zowel de datum van binnenkomst als het onderwerp van de klacht vastgelegd. Na afhandeling van de klacht wordt ook de datum van afhandeling en het resultaat vastgelegd. Ingediende klachten worden 5 jaar bewaard alvorens te worden vernietigd.
3. De klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie tot degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende om te trachten langs deze weg tot een oplossing te komen. De klager heeft de vrijheid om hierbij gebruik te maken van advisering en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
4. De medewerker of leidinggevende kan de klager de mogelijkheid voorleggen om de klachtenfunctionaris in te schakelen.
5. Indien klager dat wenst, verleent de klachtenfunctionaris hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
6. Het bestuur neemt geen klachten in behandeling, maar verwijst klachten in principe door/terug naar de leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris.

¹ Waar de mannelijke persoonsvorm wordt gebruikt, kan ook de vrouwelijke persoonsvorm worden gelezen en vice versa.

² In alfabetische volgorde.

Algemene voorwaarden en klachtenregeling maart 2016

3. Klachtenbemiddeling door de klachtenfunctionaris

a. Benoeming en ontslag

1. De dienstverlener draagt zorg voor een gekwalificeerde klachtenfunctionaris.
2. De dienstverlener kan op de volgende gronden de klachtenfunctionaris ontslaan c.q. ontheffen van zijn functie als vertrouwenspersoon:
 - kennelijke ongeschiktheid voor de functie;
 - op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris.

b. Positie binnen de instelling

1. De klachtenfunctionaris ressorteert rechtstreeks onder het bestuur.
2. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden onafhankelijk en onbevooroordeeld, overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.
3. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van al datgene wat hem in zijn functioneren als zodanig bekend is geworden of wat te zijner kennis is gekomen en waarvan hij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kon vermoeden.
4. Bij afwezigheid langer dan vier weken van de klachtenfunctionaris wordt door de dienstverlener voorzien in vervanging.

c. Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als taken:

1. Het opvangen van een klacht door:
 - het luisteren naar de klacht, het vaststellen wat de inhoud daarvan is en nagaan wat de klager ermee wenst te bereiken;
 - het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht
 - het geven van informatie over de klachtenprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
 - indien gewenst: het bieden van hulp bij het op schrift stellen van een klacht.
2. Het aanbieden van bemiddeling zoals bedoeld in deze regeling.
3. Het registreren van de werkzaamheden, uitgesplitst naar opvang en bemiddeling, met vermelding van de resultaten en bevindingen; het per kwartaal een geanonimiseerd verslag uitbrengen met daarbij het signaleren van trends en structurele tekortkomingen aan de dienstverlener. De dienstverlener brengt dit verslag ter kennis aan het bestuur.
4. Het opstellen van een jaarverslag na afloop van elk jaar. Dit verslag dient uiterlijk 1 april van het nieuwe jaar beschikbaar te zijn.

d. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden;

1. Het inwinnen van die informatie bij de dienstverlener, bij medewerker en/of bij derden welke noodzakelijk is voor een goede opvang en/of bemiddeling; hierbij worden als voorwaarden gesteld dat het inwinnen van informatie alleen geschiedt na overleg met de klager of diens vertegenwoordiger en met de betrokken beklagde en dat daarbij ieders privacy in acht wordt genomen.
2. Het inzage krijgen in de persoonsgegevens, na schriftelijke toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger en na overleg met de dienstverlener.
3. Het voeren van overleg met betrokkenen en desgewenst arrangeren van gesprekken ter bemiddeling.

e. Werkwijze van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn.
2. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheden zijn om vertrouwelijk met hem te spreken.
3. In geval van bemiddeling beoordeelt de klachtenfunctionaris naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - Zowel de klager als de betrokken medewerkers stemmen in met bemiddeling;
 - De bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen de klager en de medewerker(s) te herstellen;
 - Zowel de klager als de medewerker(s) worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid dan stelt de klachtenfunctionaris iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij;
 - De privacy van alle betrokken personen wordt gewaarborgd;
 - Elk der partijen kan zich desgewenst laten bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon;
 - Het oordeel van de klachtenfunctionaris bindend.
4. De bemiddeling wordt door de klachtenfunctionaris binnen een redelijke termijn afgehandeld, maar uiterlijk binnen vier weken. Bij overschrijding van deze termijn bericht de klachtenfunctionaris onder opgave van reden van de termijnoverschrijding.