

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatieadviesing tussen het organisatie-adviesbureau en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

## 2 Grondslag offertes

Offertes van het organisatie-adviesbureau zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Het organisatie-adviesbureau zal de door hem te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

## 3 Terbeschikkingstelling 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 het bureau nodig heeft.

Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van het bureau betrokken (zullen) zijn.

Als het bureau daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie het bureau kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax en/of Datanetaansluiting.

## 4 Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door het organisatie-adviesbureau geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

## 5 Personeel

### 5.1 Wijziging adviesteam

Het organisatie-adviesbureau kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch

de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met het organisatie-adviesbureau plaatsvinden.

### 5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen een jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

## 6 Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die het organisatie-adviesbureau noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

## 7 Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij (voorschot-)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum.

Na die vervalddag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist, indien betaling achterwege blijft, kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan een opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

### 7.1 Betalingsvoorwaarden bij trainingen met open inschrijving

Bij trainingen met open inschrijvingen kan tot vier weken van tevoren kosteloos worden afgemeld. Bij afmelding tussen de twee en vier weken voor aanvang wordt een tiende van de totale som in rekening gebracht. Wanneer binnen de laatste twee weken wordt afgezegd is de aanmelder het gehele bedrag verschuldigd.

In alle gevallen mag men bij annulering kosteloos een collega sturen in zijn/haar plaats. De vervanger dient wel aan de opleidingseisen te voldoen.

### 7.2 Bedenktermijn bij trainingen met open inschrijving

Bij een open inschrijving geldt een bedenktijd van 7 dagen, waarin de deelnemer zich kosteloos kan afmelden. Wanneer de datum van afmelding binnen de vier weken voor aanvang van de training valt, zijn de afspraken zoals in artikel 7.1 verwoord van toepassing.

### 7.3 Garantstelling bij training met open inschrijving

Wanneer het aantal aanmeldingen voor een open inschrijving niet toereikend is, worden de reeds aangemelde cursisten hiervan op de hoogte gesteld. Zij krijgen de garantie om bij de eerstvolgende training geplaatst te worden.

## 8 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 in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal het organisatie-adviesbureau de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt, indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

## 9 Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die het organisatie-adviesbureau verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Het organisatie-adviesbureau kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan

dient de opdrachtgever het bureau hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van het organisatie-adviesbureau, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

## 10 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft het bureau vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. Het bureau mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Het bureau behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

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

## 11 Intellectuele eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van het bureau.

Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van het bureau. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

## **12 Vertrouwelijkheid**

Het organisatie-adviesbureau is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Het bureau zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van het bureau aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

## **13 Aansprakelijkheid**

Het organisatie-adviesbureau is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen worden beperkt tot het bedrag van het honorarium dat het bureau voor zijn werkzaamheden in het kader van 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 een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

## **14 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

## **15 Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam. Meer informatie is te vinden op de website; <http://www.nai-nl.org/>.

# KLACHTENPROCEDURE

## 1. De omschrijving van een klacht

**1.1** Onder een klacht in de zin van deze procedure wordt verstaan iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of het handelen of nalaten van CC zorgadviseurs of één van haar medewerkers.

## 2. Het indienen van een klacht

**2.1** Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die belang heeft bij de activiteiten van CC zorgadviseurs.

**2.2** Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.

**2.3** Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

**2.4** Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen of nalaten, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

**2.5** Klachten dienen schriftelijk te worden gericht tot de managing partner CC zorgadviseurs.

**2.6** Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar de managing partner door.

**2.7** De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

**2.8** Indien de klacht de managing partner van CC zorgadviseurs betreft wordt een commissie ingesteld die tenminste bestaat uit de managing partner en minimaal twee medewerkers met minimaal vijf dienstjaren.

## 3. De behandeling van een klacht

**3.1** Klachten worden behandeld door de managing partner.

**3.2** Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van de onder 3.1 genoemde functionarissen, wordt de klacht behandeld door de commissie bedoeld in artikel 2.8.

## 4 De ontvangstbevestiging

**4.1** De ontvangst van de klacht wordt binnen 10 dagen schriftelijk bevestigd.

**4.2** De ontvangstbevestiging bevat:

- > Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn

afgerond;

- > De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- > Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

## 5. Registratie van de klacht

**5.1** De klacht die is binnengekomen wordt binnen 10 dagen geregistreerd in het klachtenregister door de managing partner. Deze registratie benoemt:

- > De ontvangstdatum van de klacht
- > De bedrijfsnaam
- > De voorletters van de klager
- > De achternaam van de klager
- > De functie van de klager
- > Het adres van de klager
- > Het emailadres van de klager
- > Het telefoonnummer van de klager
- > De datum van de verzending ontvangstbevestiging
- > Een weergave klacht
- > Een weergave door CC zorgadviseurs van de feiten van de klacht
- > Een gemotiveerde stellingname m.b.t. klacht
- > Een oordeel van de beroepsinstantie over de klacht
- > Een oordeel over de klacht
- > Door wie de klacht is afgehandeld
- > De datum van afhandeling van de klacht

**5.2** De klacht blijft minimaal 2 jaar geregistreerd in het register van CC zorgadviseurs.

**5.3** Elk jaar evalueren de partners het klachtenregister

## 6. Het inzien van stukken en het horen van de klager

**6.1** De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

**6.2** De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. Indien gewenst wordt ook de beklagde gehoord.

**6.3** Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

**6.4** De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

**6.5** Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt.

## **7. De beantwoording van de klacht**

**7.1** Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn nagestreefd van vier weken.

**7.2** Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangst-bevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, waarbij het uitstel wordt toegelicht en tevens onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

**7.3** De beslissing ten aanzien van de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld. Ook als wordt af-gezien van behandeling van de klacht op grond van artikel 2.2 of artikel 2.4 wordt dit schriftelijk meegedeeld. De beklagde ontvangt een afschrift.

**7.4** De beslissing op de klacht bevat

- > Een weergave van de klacht;
- > Een weergave van de feiten zoals CC zorgadviseurs deze ziet;
- > Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- > Een oordeel over de klacht.

**7.5** Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

**7.6** Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de managing partner. Ook is er mogelijkheid om in beroep te gaan bij het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam. Meer informatie is te vinden op de website <http://www.nai-nl.org/>.

**7.7** Roland Peppel (als verantwoordelijk partner voor CC training) en Annemieke van Ede (managing partner binnen CC zorgadviseurs) zijn als functionarissen verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de klachten.

## **8. De rapportage over de klachtenprocedure**

**8.1** Ieder jaar ontvangen de partners van CC zorgadviseurs een rapportage over de behandeling van klachten.

## **TOELICHTING OP DE KLACHTENPROCEDURE**

### **1. Algemene toelichting**

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van CC zorgadviseurs of één van haar medewerkers. CC zorgadviseurs kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Een klachtenprocedure is van belang en vereist dan ook een goede regeling. De regeling moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van CC zorgadviseurs duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van CC zorgadviseurs neergelegd in een reglement dat voor iedereen beschikbaar is.

CC zorgadviseurs streeft naar een lidmaatschap van de Raad van Organisatieadviesbureaus (ROA).

De uitgangspunten voor de gedragscode, de gedragsregels en de behandeling van klachten, zoals verwoord in de gedragscode en het tuchtrecht zijn reeds van toepassing, ongeacht de bepalingen in dit klachten-reglement.

## **2. Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1: De omschrijving van een klacht**

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord 'klacht' voorkomt. Hoewel het klachtenbegrip een zeer ruim begrip is, zijn er toch een aantal beperkingen aan gesteld. Allereerst worden mondelinge klachten niet als klacht aangemerkt, waarop deze klachtenregeling van toepassing is. Dat betekent niet, dat mondelinge klachten minder belangrijk zijn of dat deze minder aandacht verdienen. Integendeel: ook mondelinge klachten dienen correct te worden afgehandeld. De klachtenprocedure wordt echter alleen gevolgd als de klacht op papier staat. Een medewerker van CC zorgadviseurs die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen.

### **Artikel 2: het indienen van een klacht**

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht kunnen indienen en waar een klacht het beste naartoe kan worden gestuurd.

De kring van klagers kent eigenlijk nauwelijks beperkingen; eenieder kan een klacht indienen. De gedraging waar- over geklaagd wordt, hoeft niet perse jegens de klager zelf te hebben plaatsgevonden.

De mogelijkheid om klachten in te dienen is echter ook weer niet geheel onbegrensd.

Degene die de klacht behandelt, is bevoegd van de behandeling af te zien indien de klager onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht. Enig aanwijsbaar belang dient de klager dus wel te hebben bij de behandeling van zijn klacht; al zal dit belang in de praktijk snel aanwezig worden geacht. Anonieme klachten hoeven op grond van artikel 2.3 niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 2.4 geeft degene die de klacht dient te behandelen de mogelijkheid van behandeling af te zien, indien meer

dan een jaar is gewacht met het indienen van de klacht. Van de klagers mag worden verwacht, dat zij niet al te lang wachten met het indienen van een klacht.

Bij klachten, die pas geruime tijd na het gebeuren worden ingediend, is het veelal onmogelijk de feiten nog te achterhalen. Bovendien kan men zich afvragen of de klager na zo lange tijd nog wel belang heeft bij de behandeling van zijn klacht. Het is echter ook denkbaar, dat de klager een goede reden heeft voor het pas laat indienen van zijn klacht. In dat geval kan de klacht toch worden behandeld, ook al is er meer dan een jaar verstreken sinds datgene waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Artikel 2.4 geeft de mogelijkheid van de behandeling af te zien. Het is dus geen verplichting.

Het meest eenvoudige is als de klacht wordt gericht aan degene die de klacht ook behandelt. Artikel 2.5 bepaalt derhalve, dat de klacht moet worden gericht tot degene die in artikel 3.1 wordt aangewezen als de behandelende instantie. Het kan natuurlijk voorkomen, dat een klacht verkeerd wordt geadresseerd of dat een klacht via de interne postverspreiding bij een medewerker terechtkomt die niet bevoegd is de klacht te behandelen. Vandaar dat artikel 2.6 een doorzendverplichting bevat. Deze doorzendverplichting geldt voor alle CC zorgadviseurs-medewerkers.

Artikel 2.8 bevat een bepaling waarin wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- > Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een van de medewerkers, dan wordt de klacht behandeld door de managing partner,
- > Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van de managing partner zelf, dan wordt een commissie ingesteld die tenminste bestaat uit de managing partner en minimaal twee medewerkers met minimaal vijf dienstjaren.

#### **Artikel 4: de ontvangstbevestiging**

Het is een goed gebruik, dat een cliënt die zich schriftelijk tot CC zorgadviseurs richt, een ontvangst-bevestiging krijgt als onmiddellijke beantwoording van de brief niet mogelijk is. In artikel 4.1 is dit voor alle duidelijkheid nog eens vastgelegd.

In artikel 4.2 is aangegeven welke informatie de ontvangstbevestiging tenminste dient te bevatten:

- > De klager dient te weten wanneer hij de beantwoording van zijn klacht ongeveer kan verwachten. De ontvangst-bevestiging bevat daarover een aanduiding.
- > De klager moet ook worden geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure bij CC zorgadviseurs, zodat hij weet wat er precies met zijn

klacht gebeurt. Tevens dient de klager op de hoogte te worden gebracht van zijn recht de stukken in te zien en het recht te worden gehoord (artikel 5). Deze informatie is in de leveringsvoorwaarden opgenomen, die met de ontvangstbevestiging wordt meegestuurd.

- > Als de klager met vragen zit over de klachtenprocedure moet hij contact kunnen opnemen met een medewerker van CC zorgadviseurs. Om deze reden wordt op de ontvangstbevestiging de naam van een contactpersoon vermeld.

#### **Artikel 5. het inzien van stukken en het horen van de klager**

Voor de goede orde is in artikel 5.1 opgenomen, dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Op de dossiers van CC zorgadviseurs, ook die dossiers die in het kader van de behandeling van klachten worden aangelegd, zijn de leveringsvoorwaarden van CC zorgadviseurs van toepassing.

Een eerlijke behandeling van een klacht vereist, dat er recht wordt gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor. Het is echter niet in alle gevallen zinvol de klager ook mondeling zijn standpunt naar voren te laten brengen. Als de feiten en omstandigheden vaststaan, heeft het horen van de klager nauwelijks toegevoegde waarde. Integendeel; dat zou leiden tot extra kosten en onnodig tijdverlies. Er is daarom afgezien het horen van de klager als algemene verplichting op te nemen. De regeling die is neergelegd in artikel 5.2 tot en met 5.4 beoogt het horen van de klager plaats te laten vinden in die situaties waarin daarvan een extra bijdrage voor de afhandeling van de klacht mag worden verwacht. In de eerste plaats dient de klager natuurlijk te worden gehoord als hij daar uitdrukkelijk om vraagt. Bij het toezenden van de ontvangstbevestiging wordt de klager op deze mogelijkheid gewezen. Ook het uitvoeringsorgaan kan in bepaalde gevallen behoefte hebben aan een mondelinge toelichting door de klager. De klager kan dan worden uitgenodigd zijn standpunt toe te lichten. De klager is niet verplicht aan een dergelijke uitnodiging gehoor te geven. Voorts kan het onderzoek, dat naar aanleiding van de klacht wordt uitgevoerd, informatie opleveren die afwijkt van de lezing die de klager van het gebeurde heeft gegeven. Het beginsel van hoor en wederhoor verlangt dan, dat de klager de gelegenheid krijgt te reageren op deze gegevens. Een mondelinge toelichting is overigens niet alleen geschikt om tot een goede vaststelling van de feiten te komen. Het kan CC zorgadviseurs ook de gelegenheid geven de zaak nog eens uit te leggen of een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Artikel 5.5 bepaalt dat van de mondelinge toelichting

een verslag wordt gemaakt. Deze bepaling wijkt niet af van de algemeen geldende regel, dat medewerkers van CC zorgadviseurs van de gesprekken met klachten een notitie maken. Een verslag kan van nut zijn, indien de klager na afloop van de klachten-procedure een klacht bij de bestuurder van CC zorgadviseurs indient. De klager, CC zorgadviseurs en de bestuurder hebben dan baat bij een schriftelijke weergave van hetgeen is besproken. Voor de inhoud van het verslag is CC zorgadviseurs verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag dus niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken worden afzonderlijk schriftelijk bevestigd. De klager kan op verzoek het verslag verkrijgen.

#### **Artikel 6. De beantwoording van de klacht**

Het is de bedoeling, dat een klacht binnen vier weken wordt afgehandeld. Lukt dat niet, dan dient de klager een vertragingsbericht te ontvangen waarin een nieuwe termijn wordt aangegeven.

Aangezien de klager zich schriftelijk tot CC zorgadviseurs heeft gewend, is het vanzelfsprekend dat hij ook een schriftelijke reactie ontvangt op zijn brief. Artikel 6.3 bepaalt dit voor alle duidelijkheid. De klager krijgt ook een schriftelijk bericht als van behandeling van de klacht wordt afgezien op grond van artikel 2.2 (onvoldoende belang) of artikel 2.4 (te laat ingediend).

Artikel 6.4 geeft aan uit welke elementen een beslissing over een klacht moet zijn opgebouwd.

Het oordeel over de klacht kan zijn, dat de klacht gegrond is of dat deze ongegrond is. Soms is het echter niet meer goed mogelijk vast te stellen wat er nu precies is voorgevallen. Ook kan het zijn, dat de klager geen behoefte meer heeft aan een oordeel over zijn klacht, omdat zijn probleem inmiddels al is opgelost. In die gevallen kan een beoordeling van de klacht achterwege blijven. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste norm voor deze klachtenprocedure is die van de zorgvuldigheid.

Er kan een onderscheid worden gemaakt in drie categorieën:

- > Zorgvuldigheid ten aanzien van de procesgang. Dit houdt in een voortvarende en correcte gevals-behandeling en een actieve informatieverstrekking.
- > Zorgvuldigheid ten aanzien van voorzieningen in en van de organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op de toegankelijkheid van de organisatie, zowel fysiek als telefonisch, en de voorzieningen ter bescherming van de privacy.
- > Zorgvuldigheid ten aanzien van de houding en/of het gedrag van een medewerker. Van een medewerker van

CC zorgadviseurs wordt verwacht dat hij de cliënten correct bejegt, dat hij aanvragen onbevooroordeeld behandelt en dat hij een cliëntgerichte opstelling jegens cliënten toont.

Bij de beoordeling of een klacht al dan niet gegrond is, kan in de eerste plaats worden gekeken naar geldende afspraken of de normen die CC zorgadviseurs zichzelf heeft gesteld. Zijn dergelijke afspraken of normen er niet, dan zal op basis van de geldende fatsoensnormen moeten worden bepaald of een gedraging zorgvuldig genoemd kan worden. Een zekere subjectiviteit is bij deze beoordeling helaas niet uit te sluiten.

#### **Artikel 7. De rapportage over de klachtenprocedure**

De behandeling van klachten geeft CC zorgadviseurs signalen over het functioneren. Naar aanleiding van dergelijke signalen zullen zaken, die niet goed lopen, worden bijgesteld. Vandaar dat er een registratie plaatsvindt van de