

REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE VAN HET RSC

1. Begrippen

<i>Klacht:</i>	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijke uiting van ontevredenheid over (één of meerdere deelnemers van) de stichting Register Specialistisch Casemanagement.
<i>RSC'er:</i>	Deelnemer(s) van de stichting Register Specialistisch Casemanagement
<i>RSC:</i>	De stichting Register Specialistisch Casemanagement
<i>Klager:</i>	Degene die een klacht uit of indient.
<i>Verweerder:</i>	Degene tegen wie de klacht zich richt.
<i>Klachtencommissie:</i>	De klachtencommissie van de stichting Register Specialistisch Casemanagement als bedoeld in artikel 6.1 van dit reglement.
<i>Reglement:</i>	Dit document.

2. Reikwijdte van het reglement

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die worden ingediend bij het bestuur het RSC.

3. Doel van dit reglement

- 1) Het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- 2) Verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het werk(proces) van het RSC.

4. Informeren van (klant)relaties

- 1) Deelnemers van het RSC informeren hun (klant)relaties proactief over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
- 2) Deelnemers van het RSC informeren hun (klant)relaties op laagdrempelige wijze hoe kennis kan worden genomen van deze klachtenregeling.

5. Indienen van klachten

- 1) Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur van het RSC:

Register Specialistisch Casemanagement
Horapark 2
6717 LZ EDE
e-mail: klacht@register-rsc.nl

- 2) Een klacht bevat in elk geval de navolgende gegevens:

- Naam van de klager
- Geboortedatum van de klager
- Adres, postcode en woonplaats van de klager
- Telefoonnummer van de klager
- E-mailadres van de klager
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum waarop de klacht is of wordt ingediend
- Datum of data waarop de gebeurtenis(sen) waarop de klacht ziet heeft(/hebben) plaatsgevonden
- Naam van de verweerder(s).

- 3) Binnen vijf werkdagen na de indiening van de klacht ontvangt klager van het secretariaat van de klachtencommissie van het RSC een ontvangstbevestiging van de klacht. Tegelijkertijd stuurt het secretariaat van de klachtencommissie van het RSC de klacht ter (verdere) behandeling door naar de voorzitter van de klachtencommissie van het RSC.

6. Werkwijze klachtencommissie

- 1) De klacht wordt behandeld door een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. De klachtencommissie bestaat in beginsel uit drie personen, waarvan er ten minste één een juridische achtergrond heeft. De klachtencommissie kan in voorkomende gevallen beslissen om zich te laten adviseren of bijstaan door één of meerdere deskundige(n).
- 2) Als een klacht naar het oordeel van de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie niet voldoet aan de eisen als bedoeld in artikel 5 lid 2 van deze klachtenregeling, dan kan de voorzitter van de klachtencommissie aan klager een termijn gunnen van ten hoogste 14 kalenderdagen om de ontbrekende gegevens aan te vullen en/ of de klacht (nader) toe te lichten. Gebeurt dat niet of niet op tijd, dan kan de voorzitter van de klachtencommissie besluiten de klacht niet (verder) in behandeling te nemen.
- 3) Als de klacht voldoet aan alle eisen zoals genoemd in artikel 5 lid 2 van deze klachtenregeling, dan zal de klacht door de klachtencommissie ter kennis worden gebracht van verweerder(s). Bij die gelegenheid zal(/zullen) verweerder(s) ook in de gelegenheid

worden gesteld om een verweerschrift in te dienen. Een eventueel verweerschrift dient ten minste zeven dagen voor de mondelinge behandeling te zijn ontvangen door de klachtencommissie en klager.

- 4) De klachtencommissie zal zo spoedig mogelijk een datum bepalen voor de mondelinge behandeling van de klacht. De onafhankelijke klachtencommissie streeft ernaar om de mondelinge behandeling te laten plaatsvinden binnen zes weken na dag waarop de klacht is ingediend.
- 5) Klager en verweerder(s) zullen schriftelijk of per e-mail worden uitgenodigd om deze mondelinge behandeling bij te wonen. Zij hebben het recht om zich daarbij (op eigen kosten) door een derde te laten vertegenwoordigen of ondersteunen. In de uitnodiging voor de mondelinge behandeling zal ook worden aangegeven waar de mondelinge behandeling plaatsvindt en welke personen deel zullen uitmaken van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie kan overigens bepalen dat de mondelinge behandeling plaatsvindt via een videoverbinding (bijvoorbeeld via Skype, Microsoft Teams of Zoom).
- 6) Tijdens de mondelinge behandeling zal klager in de gelegenheid worden gesteld om zijn klacht nader toe te lichten. Vervolgens zal(/zullen) verweerder(s) zal(/zullen) in de gelegenheid worden gesteld om daarop te reageren en zijn/ haar(/hun) verweer nader toe te lichten. Beide partijen moeten er rekening mee houden dat de klachtencommissie ook vragen aan beide partijen kan stellen.
- 7) Eventuele stukken waarop klager en/ of verweerder(s) zich wil(len) beroepen tijdens de mondelinge behandeling dienen ten minste zeven dagen voor de mondelinge behandeling te zijn ontvangen door de klachtencommissie en de andere partij. Stukken die niet tijdig zijn ingediend, kunnen buiten beschouwing worden gelaten bij de verdere behandeling van de klacht.
- 8) De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen op de klacht. Die beslissing zal op schrift worden gesteld en wordt in beginsel binnen twee weken na de mondelinge behandeling toegestuurd naar klager en verweerder(s). In bijzondere gevallen kan de klachtencommissie een tussenbeslissing nemen of de bepalen dat op een langere termijn wordt beslist.
- 9) De klachtencommissie kan beslissen:
 - Een klacht geheel of gedeeltelijk niet in behandeling te nemen;
 - Een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond te verklaren, en/ of;
 - Een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond te verklaren.
- 10) Daarnaast kan de klachtencommissie ook advies uitbrengen aan het bestuur van het RSC, maar het bestuur is niet verplicht om dat advies op te volgen.
- 11) Partijen kunnen niet in beroep tegen een beslissing van de klachtencommissie.

- 12) De klachtencommissie stuurt een kopie van de beslissing naar het bestuur van het RSC. Het bestuur van het RSC laat binnen vier weken na de ontvangst van die beslissing schriftelijk aan klager, verweerder en de klachtencommissie weten of en zo ja, op welke wijze er maatregelen zijn getroffen naar aanleiding van de beslissing van de klachtencommissie en/ of het daarin opgenomen advies.

7. Diversen

- 1) In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie tot aan de mondelinge behandeling van de klacht.
- 2) Vanaf de mondelinge behandeling van de klacht beslist de klachtencommissie bij meerderheid van stemmen in gevallen waarin dit reglement niet voorziet.