

# Klachtenregeling Capability

Capability  
Hogeweg 3  
5301 LB Zaltbommel  
Tel.: 088-0450100  
Fax: 088-0450199

## Klachtenregeling Capability

### De Directie van Capability

*overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Capability;*

BESLUIT:

### *§ 1. Definities*

#### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Capability: Capability B.V., statutair gevestigd te Zaltbommel
2. de Directie: de directie van Capability
3. een klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van Capability heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk- of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Capability;
5. de klager: degene die bij Capability een klacht indient of diens gemachtigde.
6. Het Klachtenteam: een team medewerkers van verschillende afdelingen binnen Capability welke tezamen de afhandeling van klachten voor hun rekening nemen en de Directie hieromtrent adviezen voorleggen.

### *§ 2. Klachtrecht*

#### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Capability - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Capability - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Capability.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij het Klachtenteam van Capability.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4.

### *§ 3. Indienen van klachten*

#### **Artikel 3 Indiening van klachten**

1. Een klacht kan, wil deze ontvankelijk worden verklaard, alleen via de website (contactformulier) van Capability worden ingediend voorzien van eventuele bijlagen die noodzakelijk zijn ter beoordeling van de klacht.
2. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:

- a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Zodra de Directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.

#### *§ 4 Behandeling van klaagschriften*

##### **Artikel 4 Toezending aan verantwoordelijk manager; ontvangstbevestiging**

1. De ontvanger van de klacht zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan het klachtenteam van Capability, onder wiens verantwoordelijkheid de nadere opvolging van de klacht valt.
2. Klager ontvangt na indiening van de klacht conform de voorgeschreven wijze in artikel 3 een ontvangstbevestiging van de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

##### **Artikel 5 Termijn van behandeling**

1. Het Klachtenteam handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Het Klachtenteam kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

##### **Artikel 6 Afhandeling niet door beklagde**

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

##### **Artikel 7 Niet ontvankelijkheid klacht**

1. Het Klachtenteam is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a) eenduidig vaststaat dat niet Capability - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Capability - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Capability geldende klachtenregeling is behandeld;
  - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - e) terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

- f) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen;
  - g) De klacht niet is ingediend conform de wijze zoals gesteld in artikel 3.n
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

#### **Artikel 8 Horen klager en beklagde**

1. Indien de klager een werknemer is, dan zal deze door de Directie uitgenodigd worden de klacht mondeling toe te lichten.
2. Indien de klager dit wenst, zal het Klachtenteam de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door het Klachtenteam bepaald.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn stukken waarop het medisch geheim van toepassing is en vertrouwelijke stukken m.b.t. werknemers. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de Directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de Directie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 9 Bevindingen**

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van het Klachtenteam te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt het Klachtenteam de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Het Klachtenteam stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hierover een klacht worden ingediend bij de certificerende instelling van Capability of bij de Geschillencommissie Arbodiensten. Het Klachtenteam informeert de klager hierover in voorkomende gevallen.

#### *§ 5. Klachten omtrent medische handelwijze*

#### **Artikel 10 Klachten omtrent medische handelwijze**

Indien de klacht betrekking heeft over het gedrag of handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. Het Klachtenteam zendt een afschrift van de klacht naar de stafarts.

2. De stafarts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden. De verantwoordelijk manager maakt altijd deel uit van deze commissie.
3. De stafarts stelt een advies op ten behoeve van het Klachtenteam met in achtneming van artikel 7 en 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door het Klachtenteam maar door de stafarts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

## *§ 6. Registratie*

### **Artikel 11 Registratie**

1. De verantwoordelijk manager draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
2. De Directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## *§ 7. Slotbepalingen*

### **Artikel 12 Slotbepalingen**

1. Deze regeling vervangt alle op het moment van in werking treden van deze regeling geldende klachtenregelingen van Capability.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 november 2018.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Capability”.

Zaltbommel, 1 november 2017

Titus Kramer  
Algemeen Directeur