



# Klachten- reglement

► [WWW.OCA.NL](http://WWW.OCA.NL)

 **oca** je beste  
zelf

---

# Inhoud Klachtenreglement OCA

**Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen**

**Artikel 2. Omschrijving van een klacht**

**Artikel 3. Het indienen van een klacht**

**Artikel 4. De ontvangstbevestiging**

**Artikel 5. De beantwoording van de klacht**

**Artikel 6. De behandeling van een klacht**

**Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager**

**Artikel 8. De rapportage over de klachten**

**Artikel 9. Slotbepalingen**

---

## Artikel 3 Doel van de verwerking van persoonsgegevens

### ▶ **Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen**

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van OCA, een OCA vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van OCA werkzaamheden ten behoeve van cliënten van OCA hebben verricht. OCA kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren. Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van OCA duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van OCA neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is.

▶ **1.1 Tenzij** hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

#### ▶ **1.2 Persoonsgegevens**

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

#### ▶ **1.3 Verwerking van persoonsgegevens**

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van OCA.

#### ▶ **1.4 Klacht**

Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van OCA of één van haar medewerkers.

#### ▶ **1.5 Klager**

Degene die een klacht indient.

#### ▶ **1.6 Medewerker**

Alle personen, werkzaam in de organisatie van OCA, een OCA vestiging al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

#### ▶ **1.7 Cliënt**

Een natuurlijke persoon waarvoor OCA van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen. Klachtenreglement OCA 2012

#### ▶ **1.8 Opdrachtgever**

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan OCA een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

#### ▶ **1.9 Directie**

De directie van OCA is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van OCA.

#### ▶ **1.10 Derden**

Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van OCA.

#### ▶ **1.11 Hoofdkantoor**

De locatie waar de directie zetelt.

#### ▶ **1.12 Adviescommissie**

Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

---

---

## Artikel 2. Omschrijving van een klacht

➤ **2.1 Ieder** op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van OCA, een OCA vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van OCA werkzaamheden ten behoeve van cliënten van OCA hebben verricht.

➤ **2.2 Indien** anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

➤ **2.3 Niet als klacht** in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:

- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door OCA is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Sommige medewerkers (professionals) van OCA zijn gehouden aan een beroepscode. Deze beroepscodes hebben eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement niet op van toepassing.
- Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
- Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

---

## Artikel 3. Het indienen van een klacht

➤ **3.1 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. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van OCA die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen. Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een OCA medewerker.

➤ **3.2 De klacht** moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
- De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- De klager dient aan te geven op welke OCA vestiging en tegen welke OCA medewerker de klacht wordt ingediend; [Klachtenreglement OCA 2012](#)
- De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is. De klachten worden ingedeeld in bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig.

➤ **3.3 Een klacht** kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van OCA.

➤ **3.4 Anonieme klachten** behoeven niet in behandeling te worden genomen.

➤ **3.5 Van behandeling** van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.

➤ **3.6 Klachten dienen** te worden ingediend bij de betreffende vestiging van OCA en te zijn gericht aan het management.

➤ **3.7 De klager kan** zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

➤ **3.8 De OCA medewerker** op wie de klacht betrekking heeft, of OCA als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

---

---

## Artikel 4. De ontvangstbevestiging

➤ **4.1 De ontvangst** van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd, uiterlijk binnen 14 dagen.

➤ **4.2 De ontvangstbevestiging bevat:**

- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond, uiterlijk binnen een termijn van zes weken.
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

---

## Artikel 5. De beantwoording van de klacht

➤ **5.1 De klacht** wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

➤ **5.2 Indien** de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

➤ **5.3 Indien** de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

➤ **5.4 De beslissing** op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

➤ **5.5 De beslissing** op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals OCA Nederland, een OCA vestiging deze ziet;
- en gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht; [Klachtenreglement OCA 2012](#)
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

➤ **5.6 Het oordeel** houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

---

## Artikel 6. De behandeling van een klacht

➤ **6.1 In dit artikel** wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een OCA vestiging, dan wordt de klacht behandeld door het management van de betreffende OCA vestiging;
- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van OCA Diensten, dan is het daartoe aangewezen persoon bevoegd de klacht af te handelen;
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen;
- Indien de vestigingsmanager van de betreffende vestiging respectievelijk het hoofd van de betreffende afdeling of diens superieuren te nauw betrokken is/zijn bij het afhandelen van een klacht,

dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een door de directie aangewezen managementvertegenwoordiger.

➤ **6.2 Iedere klacht** zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere OCA medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst

---

---

## Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.

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

➤ **7.2 De klager** wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

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

➤ **7.4 De klager** wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, 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.

➤ **7.5 Van de toelichting** van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.

➤ **7.6 Degene** op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

---

## Artikel 8. De rapportage over de klachten.

➤ **8.1 Ieder half jaar** ontvangt de directie van OCA een rapportage over de behandeling van klachten. De rapportage aan de directie van OCA dient de volgende informatie te bevatten:

- Het aantal ontvangen klachten van cliënten, opdrachtgevers, werkgevers en overigen
- De aard van de klachten: bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig
- Het aantal gegronde klachten;
- Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- De getroffen maatregelen op de klachten.

---

## Artikel 9. Slotbepalingen

➤ **9.1 Onverminderd** eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

➤ **9.2 Dit reglement** kan gewijzigd worden bij besluit van de OCA directie.

➤ **9.3 Het reglement** is per 25 november 2010 in werking getreden. Het reglement is op de website van OCA te zien, [www.oca.nl](http://www.oca.nl).

---

## Toevoeging

Sommige medewerkers (professionals) van OCA zijn gehouden aan een beroepscode. Deze beroepscode hebben eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement niet op van toepassing.

Voor klachten met betrekking tot OCA zorg die niet opgelost kunnen worden met het huidige reglement is het reglement van de Klachtencommissie van de Stichting Klachtencommissie Extramuraal Medisch specialistische Zorg van toepassing. Het reglement staat eveneens vermeld op de website [www.oca.nl](http://www.oca.nl)

---

## OCA HOOFDKANTOOR

☎ 020 3121680  
✉ [info@oca.nl](mailto:info@oca.nl)  
🌐 [www.oca.nl](http://www.oca.nl)