

Klachten en bezwaar

Ingangsdatum en versie: 25-08-2015

Registerplein vindt het belangrijk om onze relaties correct te benaderen. We willen graag dat het contact naar tevredenheid verloopt. Vindt u desondanks dat wij tekort zijn geschoten, dan spannen wij ons graag in om het op te lossen. Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u ontevreden, dan kunt u overwegen om een klacht in te dienen.

Het kan ook zijn dat u aanmerkingen heeft op het functioneren van een beroepsbeoefenaar die bij Registerplein is geregistreerd. We adviseren om eerst met de beroepsbeoefenaar in gesprek te gaan, danwel met zijn werkgever of opdrachtgever. Als u daar samen dan niet uitkomt kunt u zich in de meeste gevallen tot de beroepsorganisatie wenden. Registerplein kan u daarbij op weg helpen.

1. Klachten over Registerplein

Als u vindt dat wij ons tegenover u niet juist hebben gehandeld, kunt u een klacht indienen. Bij onjuiste behandeling kunt u onder andere denken aan:

1. Onbehoorlijke omgangsvormen (hier valt niet onder als u het oneens bent met het antwoord).
2. Het niet of niet tijdig verstrekken van toegezegde informatie.
3. Het niet of niet tijdig beantwoorden van uw mail/brieven.
4. Het niet nakomen van gemaakte afspraken.
5. Geen bereidheid tot het herstellen van gebleken fouten.
6. Het niet zorgvuldig omgaan met de door u verstrekte informatie en gegevens.
7. Als u van mening bent dat uw aanvraag tot registratie of accreditatie verkeerd is beoordeeld.

2. Klachten over geregistreerde professionals

Als u vindt dat een professional niet juist heeft gehandeld, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie, het tuchtcollege, en/of soortgelijke commissie die voor het register is ingesteld waar de professional in is geregistreerd. In alle andere gevallen kunt u een klacht indienen bij Registerplein. Hierbij kunt u onder andere denken aan:

1. Het handelen in strijd met de geldende beroepscode en/of beroepsethiek
2. Het handelen in strijd met maatschappelijke normen en maatstaven

3. Indienen klacht

Een klacht kunt u binnen zes maanden schriftelijk indienen door een e-mail of brief te sturen naar Registerplein t.a.v. directeur/bestuurder. Email: info@registerplein.nl
Postadres: Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht.

Een klachtschrift bevat minimaal de volgende informatie:

1. Uw volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer.
2. Registratienummer bij Registerplein (indien bekend).
 - a. Geregistreerde professionals: uw registratienummer.
 - b. Opleiders: het ID-nummer van de aanvraag.
3. Gegevens over de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
 - a. Bij klacht over Registerplein: de naam van de medewerker (indien bekend).
 - b. Bij klacht over geregistreerde professional: Naam, initialen, bedrijfsnaam en andere beschikbare relevante gegevens ter identificatie van de beroepsbeoefenaar.
4. De datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
5. Een omschrijving van de gebeurtenis.
6. Een omschrijving van de klacht over de gebeurtenis.

Wees zo volledig en helder mogelijk bij het omschrijven van de gebeurtenis en het motiveren van uw klacht. Dat bespoedigt een correcte afhandeling.

4. Niet ontvankelijkheid klacht

In de volgende gevallen kan een klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

1. De klacht is onvolledig, bevat niet de minimale vereiste informatie.
2. Over dezelfde gebeurtenis is al eerder van dezelfde persoon een klacht behandeld.

3. De klacht is later dan zes maanden na de gebeurtenis ingediend.
4. De klager is geen directe belanghebbende, is niet betrokken bij de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.
5. De klacht heeft betrekking op tarieven, criteria en/of andere reglementen van Registerplein.
6. De klacht is in behandeling of reeds behandeld in een andere formele procedure (klachtrecht, tuchtrecht, civiele rechtszaak, strafrechtelijke rechtszaak).

5. Behandeling klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Mogelijk nemen wij contact met u op voor een toelichting op uw klacht. Als de klacht betrekking heeft op een persoon, ontvangt deze een afschrift van uw klachtbrief. De persoon wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om een reactie op de klacht te geven.

1. Procedure bij klachten over Registerplein:
Het bestuur van Registerplein besluit over de afhandeling van de klacht. Het besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen zes weken na ontvangst van de klacht bekend gemaakt aan de klager en indien van toepassing aan de persoon waar de klacht betrekking heeft. Deze termijn kan met schriftelijke kennisgeving worden verlengd.
2. Procedure bij klachten over geregistreerde professionals:
 - a. Het bestuur toets of de klacht van voldoende informatie is voorzien om in behandeling te nemen en agendeert deze voor de eerst komende vergadering van de registratiecommissie. De klager en de professional worden over de datum van behandeling geïnformeerd.
 - b. De kamer van de registratiecommissie voor het betreffende register behandelt de klacht inhoudelijk en besluit gemotiveerd over:
 - Ontvankelijkheid van de klacht
 - Gegrondheid van de klacht
 - Eventuele toepassing van maatregelen naar aanleiding van de klacht, waaronder (tijdelijke) doorhaling in het register
 - c. Het bestuur geeft uitvoering aan het besluit van de registratiecommissie en maakt dit binnen twee weken na afloop van de vergadering van de registratiecommissie bekend aan de geregistreerde professional en de klager.

6. Bezwaar

1. Het indienen van een bezwaar staat open na een besluit op een klacht:
 - a. voor personen met een klacht over Registerplein.
 - b. voor geregistreerde professionals op wie een klacht betrekking heeft gehad en de klager die deze klacht heeft ingediend.
2. Een bezwaar kan binnen drie weken gemotiveerd ingediend worden bij Registerplein t.a.v. directeur/bestuurder.
Email: info@registerplein.nl
Post: Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht

7. Behandeling Bezwaar

Na ontvangst van uw bezwaar ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging.

1. Het bestuur toetst procedureel of de klacht juist is behandeld.
 - a. Bij klachten over Registerplein kan het besluit op de klacht heroverwogen worden.
 - b. Bij klachten over geregistreerde professionals kan het bestuur de registratiecommissie opdracht geven om het besluit op de klacht te heroverwegen. Het bezwaar wordt dan behandeld in de eerste komende vergadering van de registratiecommissie.
2. Een bezwaar kan heroverwogen worden als blijkt dat:
 - a. De procedure voor behandeling van de klacht niet correct is toegepast
 - b. de grondslag en/of motivatie voor het besluit onvoldoende blijken om het besluit te handhaven
 - c. er nieuwe informatie is die een ander besluit rechtvaardigen
3. Het bestuur beslist op het bezwaar en maakt de beslissing gemotiveerd bekend aan de appellant binnen de volgende termijnen:
 - a. Bij bezwaar op klachten over Registerplein binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar.

- b. Bij bezwaar op klachten over geregistreerde professionals binnen twee weken na behandeling door de registratiecommissie.
- 4. Tegen een beslissing op bezwaar staat de mogelijkheid van beroep open zoals bij reglement is bepaald.

8. Registratie en verslag

Alle klachten worden geregistreerd. Uw persoonlijke gegevens worden binnen de kaders van dit reglement vertrouwelijk behandeld. Registerplein brengt ieder kalenderjaar een verslag uit van het aantal, de aard en de strekking van genomen besluiten over klachten.