

Uitgangspunt van deze regeling is dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft eerst proberen via bemiddeling de klacht tot een oplossing te brengen. Wanneer dit niet tot een voor klager bevredigende oplossing heeft geleid, of klager zich hierin wil laten adviseren, kan de procedure als bepaald in dit reglement worden gevolgd.

### 1. Begripsomschrijving:

Klacht:	Elk naar voren gebracht bezwaar of onvrede over een gedraging van voor/bij Parc Spelderholt <sup>1</sup> werkzame personen.
Klager:	Studenten van Parc Spelderholt en hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers, gasten of belangenbehartigers die namens de gast een klacht kenbaar maken en andere direct belanghebbenden.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor degenen zoals genoemd bij 'klager'.
Klachtenfunctionaris:	De hiertoe door Parc Spelderholt ingeschakelde onafhankelijke functionaris die klager kan adviseren bij de indiening van een klacht en kan bemiddelen om tot een oplossing te komen; de gegevens met betrekking tot de invulling van deze functie zijn vermeld op onze website. <sup>2</sup>
Klachtencommissie:	De hiertoe door Parc Spelderholt ingeschakelde externe onafhankelijke commissie; de gegevens met betrekking tot de invulling van deze functie zijn vermeld op onze website. <sup>3</sup>
Organisatie:	Parc Spelderholt, dat staat voor: Stichting Parc Spelderholt, Holding Spelderholt b.v., Academie Spelderholt b.v. en Hotel/Kasteel Spelderholt b.v.

- In geval van ontevredenheid over de zorg, dienstverlening of over de manier van bejegening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de organisatie.<sup>4</sup> Voorts kan over de weigering van de organisatie om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger te beschouwen door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
- Klager kan zich wenden (met vermelding van contactgegevens) tot de hiertoe door Parc Spelderholt ingeschakelde onafhankelijke klachtenfunctionaris, teneinde zich gratis te laten:
  - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de organisatie bevredigende afhandeling.
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

---

<sup>1</sup> Parc Spelderholt staat voor: Stichting Parc Spelderholt, Holding Spelderholt b.v., Academie Spelderholt b.v. en Hotel/Kasteel Spelderholt b.v.

<sup>2</sup> <http://www.parcspelderholt.nl>.

<sup>3</sup> *idem*

<sup>4</sup> Stichting Parc Spelderholt, t.a.v. de directeur, Postbus 73, 7360 AB Beekbergen.

7. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Parc Spelderholt waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de organisatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
8. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Parc Spelderholt noodzaakt, kan de organisatie de in art. 7 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De organisatie doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager, met bijstand van de klachtenfunctionaris.
9. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten adviseren/bijstaan, verloopt als volgt:
  - a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de organisatie, dan verwijst de klachtenfunctionaris klager terug naar de organisatie, tenzij b. van toepassing is.
  - b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan.
  - c. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de artikelen 4, 5 en 6 van dit reglement in acht zal nemen.
    - i. De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    - ii. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
    - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    - iv. de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en organisatie, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
    - vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en organisatie, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de organisatie, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de artikelen 7 en 8 van dit reglement;
    - vii. indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de ambtelijk secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie.

Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de Raad van Toezicht Stichting Parc Spelderholt op 28 september 2017 met instemming van de Ondernemingsraad Stichting Parc Spelderholt.