

## **Klachtenregeling runningtherapie**

### **A. Algemene bepalingen**

1. Op iedere overeenkomst tussen vherken coaching, communicatie en training en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien vherken coaching, communicatie en training en cliënt ene geschil hebben voortvloeiend uit de runningtherapie overeenkomst (opgesteld en besproken bij aanvang van het runningtherapie traject) zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van een mediator.
3. Indien er ook met behulp van de mediator geen oplossing voor het geschil c.q. klacht zijn, dan kunnen de collega runningtherapeuten geregistreerde leden van SRTNL als extra mediators worden ingeschakeld om tot een oplossing te komen.
4. Tenslotte kan de klachtencommissie van [SRTN](#) worden ingeschakeld.
5. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen vherken coaching, communicatie en training gevestigd is.

#### *Begripsbepaling*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht een uiting van onvrede of ongenoegen over een runningtherapeutische begeleiding of bejegening door een in de praktijk werkzame persoon of over de organisatie van de praktijk in relatie tot de runningtherapeutische begeleiding;
- b. klager/ klaagster ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van een runningtherapeut of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger, ook wanneer klager inmiddels is overleden;
- c. beklagde (m/v) een zelfstandig werkende runningtherapeut die aangesloten is bij de SRTN en deze klachtenregeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen, evenals de in de praktijk van deze runningtherapeut voor hem in dienstverband werkzame runningtherapeuten die aangesloten zijn bij de SRTN en andere medewerkers;
- d. praktijk een organisatorische eenheid waarbinnen de runningtherapeut zijn werkzaamheden verricht;
- e. klachtencommissie de door de SRTN ingestelde commissie voor behandeling van klachten;
- f. SRTN de Stichting runningtherapeuten Nederland gevestigd te Utrecht;

### **B. De klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter-mediator, twee leden die aangesloten zijn bij de SRTN en werkzaam zijn in een andere regio dan beklagde.
2. Aan de klachtencommissie is toegevoegd een ambtelijk secretaris, aangewezen door het bestuur van de SRTN.
3. Taken en bevoegdheden  
De klachtencommissie heeft de volgende taken en bevoegdheden:
  - a. Het behandelen en beoordelen van klachten en het doen van aanbevelingen aan degene over wie wordt geklaagd en, indien van toepassing, de zorgaanbieder.
  - b. Het registreren en analyseren van uit de klachtenprocedures beschikbare gegevens en het doen van aanbevelingen aan de stichting naar aanleiding van deze gegevens.
  - c. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag op grond van het onder lid 2 gestelde.
  - d. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.
  - e. De leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.
  - f. Werkwijze De Klachtencommissie oefent haar taken uit conform de Procedure Klachtencommissie zoals die is toegevoegd aan deze regeling.

g. Vergoedingen De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door de SRTN nader te bepalen onkostenvergoeding.

### **C. overige bepalingen**

Degene die zich heeft verbonden aan deze Regeling bindt zich daarmee tevens aan de Procedure Klachtencommissie en het daarin gestelde.

Op grond van de door de Klachtencommissie uitgebrachte jaarverslagen wordt deze regeling door het bestuur van de SRTN geëvalueerd.

Wijzigingen in de regeling kunnen op grond van deze evaluatie en na raadpleging van de leden van de klachtencommissie worden aangebracht in de bestuursvergadering van de SRTN .

Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van de SRTN op 26 november 2012