

Reglement Klachtenbehandeling en bemiddeling



Steunpunt Klachten Complementaire Geneeswijzen
December 2015

Inhoud

Inleiding	- 2 -
Reglement klachtenbehandeling en bemiddeling SKCG	- 3 -
Begripsomschrijving	- 3 -
Artikel 1.....	- 3 -
Doelstelling van de klachtenopvang	- 3 -
Artikel 2.....	- 3 -
Uitgangspunten bij de klachtenopvang	- 3 -
Artikel 3.....	- 3 -
Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie van de beroepsorganisatie ..	- 4 -
Artikel 4.....	- 4 -
Artikel 5.....	- 4 -
Artikel 6.....	- 5 -
Artikel 7.....	- 5 -
Artikel 8.....	- 5 -
Artikel 9.....	- 5 -
Artikel 10.....	- 5 -
Artikel 11.....	- 5 -
Indienen en behandelen van klachten	- 6 -
Artikel 12.....	- 6 -
Artikel 13.....	- 6 -
Artikel 14.....	- 6 -
Artikel 15.....	- 6 -
Artikel 16.....	- 6 -
Artikel 17.....	- 6 -
Artikel 18.....	- 6 -
Artikel 19.....	- 7 -
Artikel 20.....	- 7 -
Artikel 21.....	- 7 -
Artikel 22.....	- 7 -
Artikel 23.....	- 7 -
Artikel 24.....	- 8 -
Taken en bevoegdheden ambtelijk secretaris	- 8 -
Artikel 25.....	- 8 -
Slotbepalingen	- 9 -
Artikel 26.....	- 9 -
Artikel 27.....	- 9 -

Inleiding

Op een nog nader te bepalen tijdstip zal officieel de nieuwe Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van minister Edith Schippers in werking treden. Een belangrijk deel van de wet is de afhandeling van klachten bij zorgaanbieders. Na de ontvangst van een klacht heeft een zorgaanbieder zes weken de tijd om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Als de klager niet tevreden is mag de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De nieuwe klachtencommissie kan schadevergoedingen toekennen tot €25.000 (In de oude wet konden klagers enkel een claim indienen via de civiele rechter). Het hebben van een onafhankelijke klachtenfunctionaris is verplicht voor een beroepsorganisatie; deze bemiddelt tussen klager en aangeklaagde.

De Inspectie voor de Volksgezondheid eist, vooruitlopend op de inwerkingtreding van de WKKGZ, dat RBCZ en de daarbij aangesloten beroepsorganisaties een eenduidige klachtenregeling hanteren.

Ook moet er door RBCZ jaarlijks een geanonimiseerd verslag worden ingeleverd van alle klachten die door hetzij RBCZ, hetzij de aangesloten beroepsorganisaties zijn afgehandeld.

Dit reglement biedt reeds functionerende klachtencommissies en hun ambtelijk secretarissen de mogelijkheid hun werkwijze te toetsen en zo nodig bij te stellen. Klachtencommissies die pas gestart zijn met hun werkzaamheden vinden in het reglement handreikingen om de werkwijze en procedure vorm te geven.

De bijlage bevat een modelformulier dat gebruikt kan worden door klachtencommissies.

Er is voor gekozen om de term 'Reglement klachtenbehandeling en bemiddeling' aan te houden voor de klachtenregeling van SKCZ en het reglement van de klachtencommissie gezamenlijk.

Reglement klachtenbehandeling en bemiddeling SKCG

Begripsomschrijving

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.
- b. Klager: een hulpvrager die een klacht indient, diens vertegenwoordiger(s), naaststaande(n) of nabestaande(n).
- c. Beklaagde: een therapeut die werkzaam is binnen de complementaire zorg en geregistreerd is bij TCZ/RBCZ.
- d. Klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie die verbonden is aan een beroepsorganisatie die een aansluitovereenkomst heeft met RBCZ, die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie.
- e. SKCG: het Steunpunt Klachten Complementaire Geneeswijzen

Doelstelling van de klachtenopvang

Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Uitgangspunten bij de klachtenopvang

Artikel 3

Klagers en hulpverleners hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen van problemen. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen proberen een oplossing te vinden voor gerezen problemen.

Komt men er samen niet uit, of geeft klager daaraan de voorkeur, dan kan de klager de hulp inroepen van de klachtencommissie van de bij RBCZ aangesloten beroepsorganisatie, of van SKCG.

- De klachtenbehandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
- Het beginsel hoor en wederhoor van klager en beklagde wordt toegepast.
- De klachtencommissie draagt zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht. Daartoe worden termijnen gesteld en kenbaar gemaakt.

- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en beklaagde.
- De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie als uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- De klachtendossiers vallen onder het privacyreglement.
- De klachtencommissie is in verband met de uitvoering van haar taak bevoegd om alle inlichtingen in te winnen die zij nodig acht. Zij kan eigen onderzoek instellen en is in het kader daarvan bevoegd tot het raadplegen en inzien van relevante documenten en dossiers.
- Alle therapeuten die geregistreerd zijn bij TCZ/RBCZ zijn verplicht mee te werken aan het onderzoek van de klachtencommissie van hun beroepsorganisatie.
- Een schriftelijk ingediende klacht wordt te allen tijde gevolgd door een schriftelijke terugkoppeling naar de beklaagde; indien door klager niet duidelijk is aangegeven tegen welke beklaagde de klacht zich richt, wordt de klacht doorgegeven aan het bestuur van de beroepsorganisatie.

Een klacht is afgehandeld als de schriftelijke, gemotiveerde uitspraak is gegeven aan de klager en degene over wie geklaagd is.

De klachtenbehandeling, zoals vastgesteld in dit reglement, staat los van de procedure bij het Tuchtcollege van TCZ.

Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie van de beroepsorganisatie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en beklaagde, in afschrift aan het bestuur van de beroepsorganisatie, een en ander met inachtneming van het in artikel 26 bepaalde.
- b. Het uitbrengen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. Het jaarverslag wordt vóór 15 januari van het eerstvolgende kalenderjaar aan SKCG toegestuurd voor centrale verwerking.
- c. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met SKCG.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.

- b. De op de klacht betrekking hebbende medische gegevens kunnen door leden van de klachtencommissie worden ingezien, tenzij de klager daartegen uitdrukkelijk bezwaar maakt.
- c. Het oproepen en horen van klager en personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d. Het inschakelen van deskundigen.

Artikel 6

De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van de binnen de beroepsorganisatie werkzame therapeuten.

Artikel 7

Lid 1

De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden die ten minste vijf jaar werkzaam zijn als therapeut en zijn aangesloten bij een beroepsorganisatie die een aansluitovereenkomst heeft met RBCZ.¹ De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Lid 2

Voor elk lid (met uitzondering van de voorzitter) wordt een vaste plaatsvervanger benoemd.

Lid 3

De voorzitter, de leden en de plaatsvervangend leden van de commissie worden benoemd door het bestuur van de beroepsorganisatie. Benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar, met de mogelijkheid tot herhaalde herbenoeming.

Artikel 8

Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de beroepsorganisatie.

Artikel 9

De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

Artikel 10

Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van de beroepsorganisatie, dat zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in de artikelen 7 en 8 bepaalde.

Artikel 11

De ambtelijk secretaris is een door de klachtencommissie benoemde persoon die de secretariële taken voor de klachtencommissie uitvoert. De ambtelijk secretaris heeft dezelfde geheimhoudingsplicht als de leden van de commissie. Hij heeft geen stemrecht.

¹ Om de onafhankelijkheid van de voorzitter te bevorderen mag deze afkomstig zijn uit een andere beroepsorganisatie.

Indienen en behandelen van klachten

Artikel 12

De klager wendt zich bij voorkeur tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan, indien hij dat wenst, de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie van de beroepsorganisatie indienen.

Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn van vijf jaar. De termijn van verjaring vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen, of nalaten daarvan, is geschied.

Artikel 13

In het geval het bepaalde in artikel 12 niet tot een oplossing van de klacht leidt of de klager de klacht niet met de hulpverlener wil bespreken, kan de klager zijn klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van de beroepsorganisatie. Als de klager niet in staat is de klacht schriftelijk te formuleren, kan de vertrouwenspersoon van de beroepsorganisatie hierbij hulp bieden.

De commissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure en waarbij hem wordt gevraagd aan te geven of hij desgewenst gehoord wil worden.

Artikel 14

De klager en beklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, - voor eigen rekening – laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 15

Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 16

De commissie doet binnen een week na ontvangst mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklaagde of het bestuur van de beroepsorganisatie indien de identiteit van de beklaagde door klager niet werd genoemd, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De reactie van de beklaagde wordt toegestuurd aan de klager.

Artikel 17

De klager en beklaagde kunnen, indien zij dit wensen en zo nodig in elkaars aanwezigheid, worden gehoord.

Indien de klachtencommissie het aangewezen acht klager en/of beklaagde te horen, kan zij hen hiertoe uitnodigen.

Artikel 18

De commissie vergadert in de regel ten minste twee maal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden en, bij afwezigheid van een lid, van zijn plaatsvervanger.

De vergadering heeft een besloten karakter.

Artikel 19

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen van deelname of kan door klager en/of beklaagde worden gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.

Artikel 20

Tijdens de vergadering komt de klachtencommissie tot een gemotiveerd oordeel over de klacht.

Bedoeld oordeel kan inhouden:

- De (on)gegrondverklaring van de klacht.
- Het zich onthouden van een oordeel over de klacht.
- Het niet in behandeling nemen van de klacht.
- Het heropenen van het onderzoek in geval het onderzoek door de klachtencommissie niet volledig is geweest.
- Het doen van aanbevelingen aan het bestuur van de beroepsorganisatie.
- Het geven van adviezen aan het bestuur van de beroepsorganisatie.

Artikel 21

Lid 1

De klachtencommissie kan slechts rechtsgeldige besluiten nemen indien tenminste drie stemgerechtigde leden van de commissie in de vergadering zijn.

Lid 2

Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.

Lid 3

Ieder lid heeft een stem.

Artikel 22

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals SKCG, TCZ, de civiele rechter of de strafrechter.

Artikel 23

Lid 1

Het oordeel van de klachtencommissie wordt in de vorm van een schriftelijke uitspraak, uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, de beklaagde en het bestuur van de beroepsorganisatie. Bij afwijking van de termijn van drie maanden, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en beklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Eventuele adviezen of aanbevelingen worden gericht aan het bestuur van de beroepsorganisatie.

Lid 2

Bij een gegronde klacht en/of een aanbeveling deelt het bestuur van de beroepsorganisatie schriftelijk binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie mede aan klager, de klachtencommissie en de beklaagde of maatregelen zijn genomen en zo ja, welke maatregelen.

Bij afwijking van de voornoemde termijn, doet het bestuur van de beroepsorganisatie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur van de beroepsorganisatie een standpunt kenbaar zal maken.

Artikel 24

De klachtenprocedure is kosteloos.

Taken en bevoegdheden ambtelijk secretaris

Artikel 25

Lid 1

De ambtelijk secretaris bereidt de behandeling van klachten door de klachtencommissie

voor. Deze werkzaamheden houden in ieder geval in:

- Het registreren van de bij de klachtencommissie binnengekomen klachten.
- Het administreren van binnengekomen, behandelde en afgedane stukken.
- Het contact met klagers en beklaagden als intern en extern aanspreekpunt voor de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie.
- Het functioneren als administratief adres van de klachtencommissie.
- Het in voorkomende gevallen maken van een schriftelijke weergave van de inhoud van de klacht aan de hand van een gesprek met de klager.
- In geval de klager en de cliënt niet dezelfde persoon zijn erop toezien dat een machtiging tot kennisneming van de cliëntengegevens aanwezig is.
- Het toezien op het tijdschema bij de behandeling van een klacht.
- Het ervoor zorgdragen dat een reactie wordt verkregen van de zijde van de beklaagde en/of de het bestuur van de beroepsorganisatie.
- Het beoordelen van de reactie.
- Het beleggen van een hoorzitting (vaststellen van datum en tijdstip en verzenden van uitnodigingen) in overleg met de voorzitter en het opstellen van een verslag van het besprokene.
- Het, na verkregen toestemming van de cliënt opvragen van het dossier bij de therapeut.
- Het beheer van het archief van de klachtencommissie.
- Het concipiëren van een concept-uitspraak.

Lid 2

De ambtelijk secretaris bereidt de vergaderingen van de klachtencommissie voor en woont deze bij. De werkzaamheden houden in ieder geval in:

- Het in overleg met de voorzitter opstellen van de vergaderagenda.
- Het kopiëren en verspreiden van de vergaderstukken.
- Het maken van het vergaderverslag.

Lid 3

De ambtelijk secretaris dient er op toe te zien dat een klachtbrief de navolgende punten inhoudt:

- De naam en geboortedatum van de cliënt.
- Ingeval de klager en de cliënt niet dezelfde persoon zijn een relatieomschrijving en duidelijkheid omtrent de vertegenwoordiging (al dan niet vergezeld van een machtiging)
- De naam van de beklaagde(n) en/of de afdeling.
- De periode waarover de klacht gaat.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- Het doel waarvoor de klacht is ingediend.

De ambtelijk secretaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij bij het vervullen van alle bovengenoemde taken zal vernemen.

Voor uitvoeringstaken kan de ambtelijk secretaris een beroep doen op het secretariaat van de beroepsorganisatie. Ten aanzien van de persoon/personen die met deze secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt eveneens een plicht tot geheimhouding.

Slotbepalingen

Artikel 26

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de beroepsorganisatie respectievelijk SKCG, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 27

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016.

Publicatiedatum
5-12-2015