



KLACHTENREGLEMENT Van Dixhoorn Vereniging

INLEIDING

Voor een groot aantal sectoren van de gezondheidszorg is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) van toepassing. Deze wet voorziet in de verplichting tot het instellen van een klachtenregeling door in de wet genoemde categorieën van natuurlijke en rechtspersonen.

De Van Dixhoorn Vereniging (VDV) wil haar opvatting over kwaliteit en professionaliteit van de beroepsuitoefening mede tot uitdrukking laten komen in dit klachtenreglement, dat van toepassing is op alle leden die zijn ingeschreven in het openbaar register.

BEGRIPSBEPALINGEN

ARTIKEL 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

1. klacht:

Een uiting van onvrede over de verleende zorg of organisatie van de praktijk van de Adem- en Ontspanningstherapeut (hierna te noemen: AOT'er).

2. cliënt:

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de AOT'er.

3. Centrum voor Adem- en Ontspanningstherapie:

Het Centrum, dat verantwoordelijk is voor de opleiding tot AOT'er en voor certificering van de succesvol afgestudeerde AOT'ers. Het Centrum verzorgt daarnaast de bijscholing van gecertificeerde AOT'ers.

4. openbaar register:

Het register waarin AOT'ers, die in het bezit zijn van een geldig certificaat van het Centrum, staan ingeschreven en daardoor gerechtigd zijn tot het uitoefenen van het beroep van Adem- en Ontspanningstherapeut.

5. AOS:

De Adem- en Ontspanningstherapie Stichting. De AOS bewaakt de kwaliteit van de gecertificeerde AOT'ers en beheert het openbaar register.

6. therapeut:

De AOT'er die in het bezit is van een geldig certificaat en opgenomen is in het openbaar register van de AOS en als zodanig ook verplicht is aan de behandeling van klachten in het kader van deze regeling medewerking te verlenen.

7. Van Dixhoorn Vereniging:

De Van Dixhoorn Vereniging (VDV) is de beroepsvereniging van afgestudeerde AOT'ers. Daarnaast kent de VDV aspirant-leden. Dit reglement is van toepassing op AOT'ers die ingeschreven zijn in het openbaar register.

8. klager:

De cliënt die een klacht indient, diens wettelijke vertegenwoordiger of degene die door cliënt is gemachtigd een klacht in te dienen, dan wel een nabestaande van de inmiddels overleden cliënt.

9. klachtencommissie:

De door de VDV ingestelde commissie ter behandeling van klachten tegen een therapeut.

10. aangeklaagde:

De therapeut tegen wie de klacht is ingediend.

11. klachtbehandeling:

Het proces van werkzaamheden waarmee de klachtencommissie naar aanleiding van de indiening van een klacht is belast, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

12. klachtenbemiddeling:

Het proces van werkzaamheden, gericht op het opheffen of verminderen van onvrede bij de cliënt ten aanzien van de therapeut, met als doel het herstel van de relatie tussen cliënt en therapeut.

13. bestuur:

Het bestuur van de VDV.

Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt kunnen uiteraard ook personen van de andere sekse worden bedoeld.

DOELSTELLING VAN HET KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 2

1. Recht doen aan de individuele klager.
2. Zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
3. Beter zicht krijgen op tekortkomingen in de verleende zorg door het systematisch verzamelen, beoordelen en evalueren van klachten.
4. Bevorderen van de kwaliteit van de door de therapeut verleende zorg.

UITGANGSPUNTEN BIJ HET KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 3

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde teneinde binnen die relatie te streven naar een oplossing;
2. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
3. Een vlotte behandeling van de klacht;
4. Het zo nodig geven van advies aan de aangeklaagde over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen;
5. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich tijdens de klachtprocedure te laten vertegenwoordigen door een advocaat of andere adviseur;
6. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie overlegde stukken;
7. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
8. De leden van de klachtencommissie en andere bij de klachtbehandeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
9. Toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

BENOEMING EN SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 4

1. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal leden, d.w.z. minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden worden benoemd door het bestuur van de VDV. Minimaal 1 lid wordt benoemd uit het bestuur van de Adem- en Ontspanningstherapie Stichting (AOS).

2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de VDV.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar, behoudens de voorzitter die tweemaal herbenoembaar is.
4. De voorzitter is niet in dienst van de beroepsvereniging.
5. Voor ieder lid wordt door het bestuur een plaatsvervangend lid benoemd.
6. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Voor het in diens plaats benoemde lid geldt een zittingsperiode die gelijk is aan de periode die het teruggetreden lid nog lid van de klachtencommissie zou zijn geweest. Hiervan kan slechts worden afgeweken op unaniem verzoek van de overige leden van de commissie en na toestemming van het bestuur van de beroepsvereniging.
7. Bij het installeren van de klachtencommissie zal een rooster van aftreden worden opgesteld, rekening houdend met de continuïteit.
8. De leden van de klachtencommissie die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn staan niet in familierelatie tot de klager. Zo nodig worden zij ter zake van de behandeling van een bepaalde klacht om die reden vervangen door hun plaatsvervaarders.
9. De leden van de klachtencommissie ontvangen desgewenst een onkostenvergoeding van de vereniging.

TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 5

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en de aangeklaagde over de gegrondheid van die klacht, een en ander met inachtneming van het in artikel 18 bepaalde.
2. Het adviseren van de aangeklaagde over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelde klacht.
3. 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 individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.
4. Het zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met al diegenen die een taak hebben in de opvang van klachten als in deze regeling bedoeld.

BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 6

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

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
2. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het inschakelen van deskundigen.

INDIENEN VAN KLACHTEN

ARTIKEL 7

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de therapeut tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. In het geval het bepaalde in het eerste artikellid of de behandeling van de klacht door de therapeut niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
3. Indien een klacht in vertrouwen gemeld wordt, dat wil zeggen: zonder dat de betreffende therapeut daarvan op de hoogte is gesteld, wordt de klacht genoteerd en besproken met de klager, zonder verdere onmiddellijke actie naar de therapeut.

Indien de betreffende therapeut na toestemming van de klager over diens klacht geïnformeerd kan worden, zal de klachtencommissie in eerste instantie trachten de achtergrond ervan te verduidelijken.

4. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie vervalt door verjaring in vijf jaren. Deze verjaring vangt aan op het tijdstip (of op het laatste tijdstip) waarop het desbetreffende handelen of nalaten is geschied.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 8

De klachtencommissie draagt ervoor zorg dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure en de termijnen waarmee rekening dient te worden gehouden.

ARTIKEL 9

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen redelijke tijd, doch uiterlijk binnen drie weken, alsnog duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de secretaris van de commissie de klager hulp bij het formuleren van de klacht.

ARTIKEL 10

De klachtencommissie of een daartoe door de commissie aangewezen lid van de commissie, kan naar aanleiding van het ontvangen van een klacht, alvorens over te gaan tot de behandeling daarvan:

- a. de klager behulpzaam zijn bij een poging tot herstel van de relatie met de aangeklaagde;
- b. de klager adviseren en begeleiden bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde;
- c. bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op verzoek van de klager of de aangeklaagde.

ARTIKEL 11

1. De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen vier weken schriftelijk te reageren.

2. Als de aangeklaagde door ziekte of afwezigheid niet binnen een termijn van vier weken kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald, waarbinnen de aangeklaagde moet reageren, welke termijn maximaal vier weken bedraagt.

ARTIKEL 12

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient dit lid zich te onthouden van deelname aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen, indien er gerechtvaardigde twijfel bestaat over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, de klachtencommissie verzoeken dat lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Als dit verzoek wordt gehonoreerd zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.

3. Een lid van de klachtencommissie kan ook vrijwillig afzien van deelname aan de behandeling van een klacht, dan wel zich uit de procedure terugtrekken, in welk geval eveneens de plaatsvervanger in diens plaats treedt.

ARTIKEL 13

De klager, de aangeklaagde, evenals overige personen die naar het oordeel van de Klachtencommissie moet worden gehoord, worden door de secretaris van de commissie opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie. De commissie kan de mondelinge behandeling delegeren aan voorzitter en secretaris gezamenlijk of, bij afwezigheid van de secretaris, aan de voorzitter en één van de leden van de klachtencommissie.

ARTIKEL 14

De klachtencommissie baseert haar uitspraken op de door de VDV gehanteerde kwaliteitseisen, en de intern vastgestelde reglementen.

ARTIKEL 15

De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of een andere adviseur.

ARTIKEL 16

1. De secretaris maakt in overleg met de voorzitter een verslag van de gevolgde procedure, de verklaringen van de betrokkenen en van eventuele deskundigen. In dit verslag worden tevens opgenomen de gemotiveerde uitspraak van de commissie over de gegrondheid van de klacht en het eventuele advies over de door de aangeklaagde te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelde klacht.

2. Het verslag bevattende de uitspraak van de commissie wordt schriftelijk binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager en de aangeklaagde. Deze termijn kan met redenen omkleed met maximaal vier weken worden verlengd.

Indien het vanwege het inschakelen van deskundigen of het inwinnen van nadere inlichtingen niet mogelijk is dat de commissie binnen deze laatste termijn beslist, wordt deze termijn verlengd tot maximaal vier weken nadat het deskundigenbericht of de nadere inlichtingen door de commissie zijn ontvangen.

3. De aangeklaagde deelt schriftelijk en met redenen omkleed binnen een maand na ontvangst van het verslag, bevattende de uitspraak, aan de klager en aan de klachtencommissie mee, of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie, en, zo ja, welke.

4. Indien de aangeklaagde schriftelijk en met redenen omkleed aan de klachtencommissie mededeelt dat hij niet binnen de in het vorige artikellid gestelde termijn de bedoelde mededeling kan doen, kan de klachtencommissie hem een nieuwe termijn van maximaal twee maanden stellen, waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar dient te maken.

De klachtencommissie doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde.

ARTIKEL 17

1. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit noodzakelijk acht. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van tenminste de voorzitter, de secretaris en een lid van de commissie.

2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

3. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

SANCTIES

ARTIKEL 18

De volgende sancties kunnen per voorkomend geval worden opgelegd:

- a. waarschuwing
- b. berisping
- c. schorsing van de inschrijving in het register van de AOS voor ten hoogste één jaar
- d. doorhaling van de inschrijving in het register van de AOS

BEËINDIGING OF BEPERKING VAN DE KLACHTBEHANDELING

ARTIKEL 19

1. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door klager wordt ingetrokken. Dan wel indien op enig moment ondubbelzinnig blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling.

2. De klachtencommissie doet van het niet verder behandelen van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
3. De bescheiden van de klachtbehandeling worden door het bestuur van de VDV gedurende een termijn van vijf jaar (gerekend vanaf laatste datum behandeling) bewaard en bij recidive opnieuw aan de klachtencommissie ter hand gesteld.
4. De klager behoudt tevens de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie ter behandeling van zijn klacht, zoals de Geneeskundige Inspectie, de burgerlijke rechter of de strafrechter.
5. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

KOSTEN

ARTIKEL 20

De klachtenprocedure is kosteloos. Eventuele kosten verbonden aan het inroepen van een advocaat of andere adviseur, ingevolge artikel 3 onder 5 en artikel 15 worden echter niet door de klachtencommissie of de VDV vergoed.

SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 21

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de VDV, gehoord de klachtencommissie. Bij wijziging van dit reglement wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.
2. De VDV draagt zelf de zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement.
3. De VDV draagt zelf zorg voor de onkostenvergoeding van de leden van de klachtencommissie, het secretariaat en de ingeschakelde deskundige(n).

ARTIKEL 22

Dit klachtenreglement is goedgekeurd en vastgesteld door de Algemene Leden Vergadering van 29 september 2007.