

Normdocument 11

Klachtenregeling VVET



Vastgesteld tijdens de ALV van 24 november 2018.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Begripsbepalingen	3
3.	Geheimhouding	4
4.	Verplichtingen van de therapeut	4
5.	Onafhankelijke klachtenfunctionaris	5
6.	De klachtenregeling	5
7.	Geschilleninstantie.....	6
8.	De geschillenprocedure	7
9.	Cliëntenorganisatie	7
10.	Stichting Tuchtrect Complementaire Zorg (TCZ).....	7
11.	Inspectie voor de Gezondheidszorg	7
12.	Nadere regels	8
13.	Inwerkingtreding	8
14.	Citeertitel	8

1. Inleiding

Het bestuur van het Verbond Van Energetisch Therapeuten (VVET) heeft in lijn met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de overeenkomsten met Quasir en Stichting Zorggeschil een klachtenregeling geformaliseerd.

De doelstelling van de klachtenregeling is:

- a.** herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde
- b.** recht doen aan de individuele klager
- c.** beter zicht krijgen op tekortkomingen in de verleende zorg door het systematisch verzamelen van klachten
- d.** bevorderen van de kwaliteit van de door de zorgverlener verleende zorg
- e.** geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten

Deze klachtenregeling richt zich met name op de verhouding tussen cliënt en therapeut.

2. Begripsbepalingen

- a.** behandelovereenkomst: de (schriftelijke) overeenkomst die de therapeut met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening
- b.** beklagde: degene tegen wie de klacht zich richt;
- c.** bestuur: het bestuur van VVET
- d.** cliënt: eenieder die als cliënt gebruik maakt van de diensten van een bij VVET aangesloten therapeut
- e.** gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een cliënt handelen of nalaten te handelen door een (andere) therapeut
- f.** klaagschrift: een schriftelijke klacht
- g.** klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een therapeut zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een cliënt heeft gedragen. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een therapeut wordt aangemerkt als een gedraging van die therapeut
- h.** klager: degene die een klacht indient
- i.** therapeut: een bij VVET aangesloten therapeut
- j.** Quasir: Quasir B.V. gevestigd te Wolvega, ingeschreven in het handelsregister onder nr: 01125783, gebruiker van deze algemene voorwaarden
- k.** abonnement klachtenfunctionaris: de overeenkomst tussen Quasir en VVET tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die erop is gericht dat de therapeut van VVET voldoet aan zijn/haar verplichtingen op grond van de artikelen 13 en 15 Wkkgz
- l.** abonnement aansluiting Geschilleninstantie: de overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten die in verband staan met de verplichtingen van de therapeut van VVET op grond van artikel 18 Wkkgz
- m.** therapeut: alle therapeuten en studentleden van VVET die praktijk voeren en die vallen onder de werkingssfeer van de Wkkgz, ten behoeve van wie een of beide abonnementsvormen zijn overeengekomen
- n.** inlener: de persoon die een beroep doet op de klachtenfunctionaris
- o.** hij/zij, hem of zijn/haar: waar hij staat kan ook zij gelezen worden en waar hem of zijn staat kan ook haar gelezen worden

3. Geheimhouding

- a.** Elk van partijen is verplicht tot geheimhouding van alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie, die naar redelijkerwijs mag worden aangenomen van vertrouwelijke aard is.
- b.** Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

4. Verplichtingen van de therapeut

- a.** De therapeut dient te voldoen aan de volgende eisen, waarop door VVET zal worden toegezien:
 - 1. beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 5 jaar
 - 2. voldoen en blijven voldoen aan de op hem rustende opleidingseisen, bij- en/of nascholingsverplichtingen, zoals verplicht is gesteld door VVET
 - 3. verplicht collectief verzekerd voor bedrijfs-, beroeps-, en productaansprakelijkheid en juridische rechtsbijstand. De verzekering dient dekking te bieden voor betaling van een schadevergoeding tot minimaal € 25.000,- in het geval de zorgaanbieder hiertoe bij wijze van bindend advies door de Geschilleninstantie wordt veroordeeld. Deze verzekering dient ook een zekerheidsstelling te kunnen afgeven voor de dekking van de eventuele kosten bij een geschillenprocedure.
- b.** Indien een cliënt, een nabestaande van een cliënt of een vertegenwoordiger van een cliënt, een klacht heeft in het kader van de zorgverlening, dan wijst de therapeut op de klachtenregeling. De therapeut brengt de klachtenregeling onder de aandacht van zijn cliënten en vertegenwoordigers van cliënten door deze te beschrijven in de behandelovereenkomst. Ook plaatst hij deze op zijn website, indien hij deze heeft. Er wordt specifiek op gewezen dat men de mogelijkheid heeft om in geval van een klacht in het kader van de zorgverlening, zich te wenden tot Quasir teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
 - 1. adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht
 - 2. bijstaan bij het formuleren van de klacht
 - 3. bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- c.** Indien een klacht wordt ingediend bij de therapeut, zonder dat klager zich heeft laten bijstaan door een klachtenfunctionaris, dan handelt de therapeut de klacht zelf af. Indien de klacht vervolgens niet in onderling overleg wordt opgelost, wijst de therapeut de klager erop dat deze zich alsnog kan wenden tot Quasir teneinde zich te laten bijstaan door de klachtenfunctionaris. De therapeut kan er ook zelf voor kiezen om de klachtenfunctionaris van Quasir in te schakelen, om te bemiddelen om tot een oplossing te komen.
- d.** In geval van bemiddeling door de klachtenfunctionaris is de therapeut verplicht in materiële en immateriële zin goede voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de klachtenfunctionaris. De therapeut draagt er onder meer zorg voor:
 - 1. dat de klachtenfunctionaris die samenwerkt in bijvoorbeeld een maatschap, met inachtneming van de daarvoor geldende procedures, alle afdelingen kan bezoeken en met cliënten en medewerkers kan spreken
 - 2. dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die hij voor een goede taakvervulling nodig heeft

3. dat de klachtenfunctionaris, indien hij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na diens uitdrukkelijke toestemming
4. dat de klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de inlener

5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

- a. VVET draagt er via Quasir zorg voor dat er ten aanzien van opvang en bemiddeling van klachten op afroep een deskundige onafhankelijke klachtenfunctionaris/bemiddelaar ter beschikking staat aan de therapeut, ten behoeve van diens cliënten.
- b. De klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Klachtenfunctionaris Quasir, alsmede het onafhankelijkheidsprotocol Quasir. Deze documenten zijn in te zien op www.quasir.nl.

6. De klachtenregeling

- a. Over een gedraging van een therapeut jegens een cliënt kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de therapeut door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de therapeut om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend bij Quasir.
- b. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht bij de therapeut, een schriftelijke mededeling van de therapeut waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de therapeut over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- c. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de therapeut noodzaakt, kan de therapeut de in lid 6.2 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De therapeut doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- d. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
 1. adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht
 2. bijstaan bij het formuleren van de klacht
 3. bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen
- e. Om een klacht door een klachtenfunctionaris te kunnen laten behandelen, moet de klacht daar binnen één jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden binnen zijn gekomen.
- f. Een klacht wordt door de klachtenfunctionaris zorgvuldig onderzocht.
- g. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de therapeut bevredigende oplossing.
- h. De klager wordt door Quasir op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- i. Indien de klacht met bijstand van de klachtenfunctionaris van Quasir wordt behandeld dan verloopt de klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir, als volgt:
 1. indien de klacht nog niet is geuit bij de therapeut, verwijst Quasir de klager terug naar de therapeut, tenzij het volgende punt van toepassing is

2. indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan
3. 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 leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen
4. de klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe
5. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling
6. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen
7. de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken
8. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en therapeut, wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail of brief van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen
9. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en therapeut, verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de therapeut, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel
10. indien de situatie als bedoeld in het punt hierboven van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door de therapeut, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waarbij de therapeut is aangesloten.

7. Geschilleninstantie

- a. De therapeut is via VVET collectief aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
- b. De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een therapeut jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
- c. Iedere zorgaanbieder is verplicht om aangesloten te zijn bij een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. De Geschilleninstantie Zorggeschil, opgericht en in stand gehouden door Stichting Zorggeschil, is door de Minister erkend. Door deze aansluiting voldoet de therapeut aan zijn verplichtingen op grond van artikel 18 lid 1 van de Wkkgz.
- d. Quasir zorgt er namens VVET voor dat de therapeut is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil.
- e. De Geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil. Dit reglement is te vinden op www.zorggeschil.nl.
- f. De Geschilleninstantie is conform de Wkkgz bevoegd om bij wijze van bindend advies ten laste van de zorgaanbieder een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal € 25.000,- alsmede partijen te veroordelen in de kosten van het geding.

8. De geschillenprocedure

- a.** Men kan een klacht neerleggen bij de Geschilleninstantie Zorggeschil als:
 1. de therapeut zijn verplichtingen m.b.t. de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt (geen klachtenregeling, of voldoet niet aan de eisen)
 2. de therapeut bij de behandeling van de klacht de klachtenregeling niet volledig heeft nageleefd
 3. de klager niet tevreden is over de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder op de klacht en daarbij de klachtenfunctionaris is ingeschakeld
- b.** De klacht kan via de website www.zorggeschil.nl/melding bij de Geschilleninstantie Zorggeschil worden ingediend. Aan deze melding kunt u geen rechten ontlenen totdat namens de Geschilleninstantie Zorggeschil de melding door de ambtelijk secretaris formeel in behandeling is genomen en dit schriftelijk aan de klager is bevestigd.
- c.** De Geschilleninstantie moet als de klacht formeel in behandeling is genomen, binnen een half jaar met een uitspraak komen.
- d.** De Geschilleninstantie doet een bindende uitspraak en legt eventueel een schadeclaim op tot maximaal € 25.000,-.
- e.** Indien de klager geen genoegen neemt met de uitspraak, dient deze binnen twee maanden na uitspraak naar de kantonrechter te gaan.

9. Cliëntenorganisatie

VVET heeft geen eigen onafhankelijke cliëntenorganisatie, maar maakt bij een geschil gebruik van de cliëntenvereniging Netwerk Client-en-Raad Zorg (NCZ). Cliënten van therapeuten van VVET kunnen hier lid van worden. Kijk voor meer informatie op: www.ncz.nl/ondersteuning/voor-clienten, of stuur een e-mail: info@ncz.nl.

10. Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ)

Indien het een klacht betreft omtrent laakbaar of ethisch handelen van een therapeut is het mogelijk dit tevens aanhangig te maken bij de Stichting Tucht recht Complementaire Zorg (TCZ). Bij het tuchtcollege kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen (beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode van de RBCZ/TCZ en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Bij studenten betreft het naast de RBCZ/TCZ-beroepscode ook het reglement van de opleiding. Zie www.tcz.nu voor de procedure.

11. Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) lost een persoonlijke klacht niet voor de klager op. Deze kan bij de IGZ wel melding maken van een klacht. De IGZ gebruikt deze signalen bij haar toezicht op de zorg. Bij veel of ernstige signalen over een bepaalde zorgaanbieder grijpt de IGZ in. Zie www.igz.nl voor de procedure.

12. Nadere regels

- a.** Het bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze klachtenregeling. Indien de wettelijke regels dit vereisen, kan het bestuur afwijken van het bepaalde in deze regeling.
- b.** Mocht het lidmaatschap van een therapeut bij VVET worden beëindigd, dan blijven de bepalingen die vanuit hun aard nawerking hebben, hun geldigheid behouden.

13. Inwerkingtreding

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2017 en vervangt de interne klachtenregeling van Het Verbond van Natuurgeneeskundig Therapeuten.

14. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling VVET".