



STANDAARD-KLACHTENREGELING NIBIG TEN BEHOEVE VAN PUBLIKATIE DOOR THERAPEUTEN

BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **NIBIG**: Nederlands Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg
- b. **de beroepsorganisatie**: de bij het NIBIG aangesloten beroepsorganisatie
- c. **therapeut**: de therapeut die als zodanig bij het NIBIG geregistreerd is, of was op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid;
- d. **klager**: ieder die zich benadeeld voelt door een therapeut die geregistreerd is bij het NIBIG
- e. **verweerder**: de therapeut over wie geklaagd wordt. Bij klachten over personen werkzaam voor de geregistreerde therapeut, wordt de therapeut als zodanig aangesproken;
- f. **partijen**: klager en verweerder en/of eventuele gemachtigden en nabestaanden;
- g. **klacht**: een uiting van onvrede over alle gedragingen van de therapeut voor zover het gaat om de uitvoering van zorg dan wel de behoorlijkheid van handelen of niet-handelen, die gevolgen heeft voor klager.
Daartoe zijn de volgende gegevens nodig:
 - naam klager
 - naam aangeklaagde
 - omschrijving van de klacht
 - indien aanwezig bewijsstukken
 - adresgegevens (geen postbus)
 - datering.
- h. **de klachtenfunctionaris**: de door het NIBIG als zodanig benoemde onafhankelijke functionaris wiens taak en opdracht het is zowel klager als verweerder desgevraagd in alle opzichten bij te staan in het kader van een zorgvuldig verloop van de klachtprocedure.
Indien partijen daar prijs op stellen kan onder leiding van de klachtenfunctionaris op informeel niveau een gesprek plaatsvinden waarbij in eerste aanleg via bemiddeling gezocht wordt naar een oplossing van het conflict tussen partijen, alsmede naar mogelijkheden tot relatieherstel.
- i. **klachtbehandeling**: de behandeling van de klacht waaronder in eerste aanleg de eventuele bemiddeling en als partijen daar mee instemmen in het kader van de bemiddeling nader onderzoek naar de oorzaak en aanleiding van de klacht. De klachtbehandeling resulteert in een schriftelijk verslag van de bemiddeling dat ook de uitkomst daarvan omvat,



DOELSTELLING VAN DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.

Doelstellingen van de klachtbehandeling zijn:

1. Recht doen aan de klager en aan de therapeut;
2. De bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de therapeuten die bij het NIBIG zijn geregistreerd.

UITGANGSPUNTEN BIJ DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 3.

De behandeling van een klacht is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Bevordering van de kwaliteit van de integrale gezondheidszorg in het algemeen en van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door therapeuten die bij het NIBIG zijn geregistreerd in het bijzonder.
2. Wederzijdse openheid en respect tussen partijen;
3. Bereidheid van beide partijen om vooraf in te stemmen met de bepalingen van de onderhavige klachtenregeling en daarnaar te handelen;
4. De klacht wordt in beginsel binnen 6 weken afgehandeld. Deze termijn kan zonodig met vier weken worden verlengd;
5. De behandeling van een ingediende klacht is voor klager en verweerder toegankelijk en kosteloos. De kosten die de klacht respectievelijk het verweer met zich meebrengen (bijvoorbeeld administratieve kosten, portokosten, reis- en verblijfkosten) zijn voor rekening van klager respectievelijk verweerder, zodat ieder der partijen derhalve de eigen kosten draagt;
6. Het NIBIG biedt de mogelijkheid van bemiddeling, die primair gericht is op conflictoplossing en het herstel van vertrouwen tussen partijen;
7. Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
8. Persoonlijke gegevens over klager en verweerder worden tijdens de klachtbehandeling zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
9. Beide partijen kunnen afzien van de geboden mogelijkheid van bemiddeling en direct verzoeken de klacht formeel als een geschil aan te merken, waarna de klachtbehandeling als afgehandeld wordt beschouwd.



TAKEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 4.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten;
2. Het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures;
3. Het desgevraagd ondersteunen van klager en verweerder bij het zorgvuldig formuleren en vaststellen van de klacht en achterhalen wat klager met de klacht beoogt;
4. Het analyseren van de klacht;
5. Het inzien van aanvullende relevante (bewijs)stukken voor zover van belang voor de analyse van de klacht en mits partijen daartoe een schriftelijke machtiging hebben overlegd;
6. Het doen van eigen onderzoek naar de oorzaak en de aanleiding van de klacht;
7. Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.

OPVANG VAN EEN KLACHT

Artikel 5.

1. De klachtenfunctionaris neemt een klacht in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling);
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in een registratiesysteem, dat alleen voor de klachtenfunctionaris toegankelijk is, onder vermelding van de datum van binnenkomst van de klacht. Hieronder wordt verstaan bij een schriftelijk ingediende klacht: de datum van ontvangst per post of per e-mail en bij een mondeling ingediende klacht: de datum van mondelinge of telefonische aanmelding. In het registratiesysteem wordt de klacht voorzien van een uniek nummer;
3. De klachtenfunctionaris luistert naar klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan klager;
4. De klachtenfunctionaris onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager de mogelijkheden om de klacht op te lossen;
5. De klachtenfunctionaris biedt klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.
6. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 5 werkdagen aan klager. Dit kan schriftelijk of mondeling;
7. Voor het opvangen van een klacht en het eventuele traject daarna worden aan klager geen kosten in rekening gebracht.



BEMIDDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 6.

1. De klachtenfunctionaris informeert verweerder over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht;
2. De klachtenfunctionaris stelt klager op de hoogte van de reactie(s) van verweerder en licht, indien nodig, de reactie(s) toe;
3. Indien gewenst door klager en verweerder organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen partijen. De klachtenfunctionaris is bij dit gesprek aanwezig;
4. Tijdens het gesprek bewaakt de klachtenfunctionaris het proces. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht;
5. Tijdens het gesprek wijst de klachtenfunctionaris partijen op drie mogelijkheden:
 - a. partijen proberen alsnog om in onderling overleg tot een oplossing van de klacht te komen en stellen – indien dat tot het gewenste resultaat leidt – een door beide partijen ondertekend verslag op, dat aan de klachtenfunctionaris zal worden aangeboden om de klacht als afgehandeld in het systeem te kunnen registreren;
 - b. partijen maken gebruik van de mogelijkheid om het bemiddelingsgesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris te vervolgen en –zo mogelijk succesvol– tot een oplossing van de klacht te komen. Indien dit lukt legt de klachtenfunctionaris één en ander vast in een -door beide partijen te ondertekenen- schriftelijk verslag van de bemiddeling dat ook de uitkomst daarvan inclusief de te nemen of genomen verbeteracties omvat. Waarna de klacht als afgehandeld in het systeem zal worden geregistreerd;
 - c. één van de partijen of beide partijen maken gebruik van de mogelijkheid zoals hierna onder punt 8 genoemd.
6. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en het tijdsverloop van het bemiddelingstraject waar partijen de voorkeur aan hebben gegeven.
7. Waarbij er in goed overleg met partijen naar gestreefd wordt om de bemiddeling binnen 6 weken af te ronden. Omwille van de zorgvuldigheid kan de afhandeling meer tijd vergen. Dit zal in dat geval met partijen worden afgestemd.
8. Het staat één of beide partijen vrij om van meet af aan, dan wel op ieder moment gedurende een bemiddelingstraject, aan de klachtenfunctionaris te verzoeken om een de klacht formeel als een geschil aan te merken, waarna de klachtbehandeling als afgehandeld wordt beschouwd.
9. Op basis van de Wkkgz dient een geschil te worden voorgelegd aan de door de Minister van VWS erkende **onafhankelijke geschilleninstantie**, waarbij verweerder zich heeft aangesloten.



GEHEIMHOUDING

Artikel 7.

1. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden.
2. Indien en voor zover een partij, één of meerdere in het vorige lid genoemde personen daartoe vooraf schriftelijke toestemming verleent of verlenen, kunnen deze persoon of personen van deze geheimhoudingsplicht jegens haar worden ontslagen.

VERANTWOORDING

Artikel 8.

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage aan het NIBIG over het aantal klachten dat is ingediend, alsmede over de aard en inhoud van deze klachten.
2. Bij voorkeur wordt in deze jaarlijkse rapportage aangegeven of klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening, welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

WERKINGSSFEER VAN HET KLACHTREGLEMENT

Artikel 9.

1. Dit reglement geldt voor alle therapeuten die bij het NIBIG als zodanig zijn geregistreerd;
2. Dit reglement kan alleen door het bestuur van het NIBIG worden gewijzigd.
3. De bepalingen van dit reglement blijven van kracht voor de therapeuten die geen deel meer uitmaken van het NIBIG, indien zij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, waren aangesloten bij het NIBIG.

SLOTBEPALING

Artikel 10.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris in overleg met partijen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.