NBVH Klachtenregeling

INLEIDING

De leden van de beroepsvereniging de NBVH, Nederlandse Beroepsvereniging voor Hypnotherapeuten, zijn therapeuten die mensen begeleiden met klachten op het psychosociale vlak.

Cliënten kunnen individuele volwassenen of kinderen zijn, pubers, gezinnen, of mensen die partners van elkaar zijn.

De intentie van NBVH-therapeuten is om goede zorg te bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van onze aangesloten therapeuten.

Elke NBVH-therapeut is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. De NBVH heeft deze klachtenregeling voor haar leden. Het is een klachtenregeling die is opgesteld door de SCAG die conform de wet is goedgekeurd door een representatieve patiënten/cliëntenorganisatie, namelijk Zorgbelang Inclusief.

In de klachtenregeling zijn de algemene regels van de beroepsvereniging voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

De klachtenregeling heeft de volgende opbouw, die u terugziet in de inhoudsopgave.

In de algemene paragraaf van deze klachtenregeling zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die de NBVH en haar leden hanteren bij de omgang met klachten. Daar zijn ook begrippen toegelicht. In de volgende algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld -wie mag waarover, wanneer en hoe klagen- en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten.

In de slotparagraaf is aangegeven hoe men kan ‘klagen over de klachtafhandeling’ en zijn algemene regels voor wijziging en vaststelling van de regeling genoemd.

Heeft u vragen over deze klachtenregeling neem dan contact op met het secretariaat van de NBVH.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen

2. Doelstellingen klachtenregeling

3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

5. Klachtrecht cliënten

6. Besluit tot indienen of intrekken klacht

7. De klachtenprocedure

8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij inzet klachtenfunctionaris

9. Geheimhouding en privacy

10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

11. Kosten klachtafhandeling

12. Uitvoering uitvoeringsbesluit Wkkgz

OMGANG MET KLACHTEN

13. Opstelling en reactie beklaagde bij klacht

14. Rol en bijdrage NBVH-lid en/of contactpersoon van de NBVH bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

15. Positie en waarborg onafhankelijkheid

16. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

17. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN

18. Leren van signalen uit klachten

19. Klachtenrapportages en vervolg daarop

SLOTBEPALINGEN

20. Onvrede over afhandeling klacht

21. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

22. Regeling voor niet voorziene gevallen

ALGEMEEN

Artikel 1

Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. NBVH-lid
De beroepsbeoefenaar die geregistreerd lid is van de beroepsorganisatie NBVH en die valt onder de NBVH-klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz. Dit NBVH-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz.

b. NBVH
De organisatie van zorgaanbieders, die bij de SCAG is aangesloten.

c. Contactpersoon NBVH
De persoon, die door het bestuur van de NBVH is aangewezen voor het opnemen van klachten die schriftelijk bij de NBVH worden ingediend. Deze persoon zorgt ervoor dat de klachten voor inzet van een klachtenfunctionaris bij de SCAG worden aangemeld. De contactpersoon van de NBVH heeft daartoe contact met de coördinator klachtenfunctionarissen van de SCAG alsook voor het ontvangst van het afsluit- of afrondingsbericht van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris van de SCAG.

d. Medewerker
Een bij of voor het lid van de NBVH in de praktijk werkzame persoon.

Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.

e. Cliënt
Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een NBVH-lid en/of de praktijk waaraan het NBVH-lid is verbonden. Dit kan ook een natuurlijk persoon zijn die in het kader van systeemgesprekken betrokken is (geweest) bij de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden.

f. Vertegenwoordiger
Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens vertegenwoordiger als bedoeld in de Wkkgz.

g. Klacht
Een uiting van onvrede over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of diens medewerker. Onder gedraging wordt ook verstaan het niet naleven van een verplichting ten opzichte van de

vertegenwoordiger en de weigering om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger te erkennen.

h. Klager
De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:

1. de cliënt;
2. de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt
3. een nabestaande van de cliënt;
4. persoon die door de onder 1 of 3 genoemde personen schriftelijk is gemachtigd tot het indienen van een klacht.

i. Nabestaande

Dit kan zijn:

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel o of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

j. Beklaagde
Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

k. Klachtenfunctionaris
Degene die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers voorziet van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en beklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

l. Klachtenafhandeling
De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.

m. Klachtenopvang
Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.

n. Klachtenbemiddeling
De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

o. Afsluitbericht
Een schriftelijke weergave van de klacht en het verloop van de bemiddeling. Inclusief een in artikel 17 lid 1 van de Wkkgz genoemde schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (in afsluitbericht 'beslissing')met daarin een met redenen omkleed oordeel over de klacht, waarin mede wordt aangegeven –indien van toepassing- tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

p. Afrondingsbericht
Een schriftelijke weergave van de klacht en het contact tussen klager en de klachtenfunctionaris in gevallen, waarin op verzoek van de klager er geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris heeft plaatsgevonden noch beklaagde om een schriftelijk reactie is gevraagd.

q. Geschil
Een geschil als beschreven in artikel 4 lid 2, lid 3 en lid 4 van het geschillenregeling van de Stichting OG- CG en artikel 21 Wkkgz.

r. Geschillencommissie De externe geschilleninstantie, als bedoeld in artikel 18 lid 1 Wkkgz, waarbij het NBVH-lid zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.

s. Stichting OG CG
De Stichting Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, die verantwoordelijk is voor de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg, die door het ministerie VWS als geschilleninstantie in de zin van de Wkkgz is erkend.

t. SCAG
Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg, biedt de bij haar geregistreerde zorgaanbieders die zorg in de zin van Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verlenen, de onderhavige klachtenregeling met inzet van een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissies aan. Dit conform de eisen van de Wkkgz.

Daarnaast biedt zij de bij haar geregistreerde jeugdhulpaanbieders een klachtenregeling, met de inzet van een klachtenfunctionaris en de volgens de Jeugdwet verplichte klachtencommissie, bij klachten over zorg die onder de Jeugdwet vallen.

u. Register SCAG
Register waar de bij de SCAG aangesloten jeugdhulpaanbieders staan ingeschreven.

v. Hij/zij
In deze regeling wordt de "hij"- vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

a. Recht doen aan de belangen van klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht;

b. Zo mogelijk oplossen van de via de klacht ingebrachte problemen van de klager;

c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager c.q. de cliënt en het NBVH-lid;

d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van NBVH-leden, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

a. Laagdrempelige en toegankelijke klachtbehandeling om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;

b. Het bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie tussen klager en het NBVH-lid te bespreken en zo mogelijk op te lossen;

c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht;

d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;

e. Het respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de klager;

f. Het respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het NBVH-lid en de voor deze werkzame personen;

g. Het respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklaagde, het NBVH-lid en zijn praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de conform de wet en conform deze regeling.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

4.1. Het NBVH-lid c.q. dan wel zijn praktijk, draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten onder andere door vermelding op de eigen website, of in folders als ook het wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

4.2. In geval van medewerkers zorgt het NBVH-lid ervoor dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.

4.3. De NBVH voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten

5.1. De klager onder 1 g heeft het recht om een klacht in te dienen tegen het NBVH-lid over zijn gedragingen dan wel die van voor het lid werkzame personen, jegens de cliënt zelf of zijn vertegenwoordiger.

5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5.3. Een persoon die door een NBVH-lid als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.

5.4. Voor de indiening van een klacht over een NBVH-lid geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden. Van de klager wordt wel verwacht dat hij zijn klacht binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening van de zorgaanbieder heeft ontdekt, of redelijkerwijs had moeten ontdekken, aan de zorgaanbieder meldt.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met het NBVH-lid de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot NBVH-lid wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de NBVH en een beroep doen op ondersteuning van de SCAG- klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat onder meer uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en het bespreken van de onvrede bespreken met het NBVH-lid. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.

6.2. Een klacht moet schriftelijk door middel van een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de NBVH.

6.3. Een schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam en adresgegevens van de klager, de naam en praktijkgegevens van de beklaagde, de inhoud van de klacht, de datum (data) waarop de gedragingen, waar de klacht betrekking op heeft.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris de klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de klachtafhandeling. In geval van een mondelinge mededeling stuurt de klachtenfunctionaris hiervan een schriftelijke bevestiging aan klager. De klachtenfunctionaris informeert beklaagde over de intrekking of stopzetting van de klacht, tenzij beklaagde nog niet op de hoogte was gebracht van de klacht.

6.5. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 7

De klachtenprocedure

7.1. De NBVH zet een klachtenfunctionaris in voor de behandeling van de klacht, wanneer:

a. Klager een persoon is als bedoeld in artikel 1 sub h en de klacht betrekking heeft op een bij de NBVH geregistreerd lid en de klacht op schrift is gesteld, als bepaald in artikel 6.2. en 6.3. en er geen sprake is van een verwijtbare termijnoverschrijding als bedoeld in artikel 5.4.

b. Klager verzoekt om ondersteuning bij of advies over het indienen van een klacht en klager een persoon is als bedoeld in artikel 1 sub i en de klacht betrekking heeft op een bij de NBVH geregistreerd lid en er geen sprake is van een verwijtbare termijnoverschrijding als bedoeld in artikel 5.4.

Artikel 8

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtbehandeling bij inzet klachtenfunctionaris

8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de aan hem/haar toegewezen klachtenfunctionaris.

8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.

Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklaagde en met instemming van de klager.

8.4. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde een schriftelijk afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op. Dit bevat een weergave van de klacht, de contacten met klager en beklaagde, het verloop van de (eventuele) bemiddeling, eventueel gemaakte afspraken en het oordeel de beklaagde met daarin aangegeven, indien van toepassing, welke beslissingen en/of maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

8.5. De klachtenfunctionaris informeert klager bij het versturen van het afsluitbericht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Onafhankelijke Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg.

8.6. De SCAG stuurt een kopie van het afsluitbericht ook aan de contactpersoon van de NBVH.

Artikel 9

Geheimhouding en privacy

9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij

de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de klager.

9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van hun functie.

Artikel 10

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

10.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij hij betrokken is geweest.

10.2. De dossiervoering, - bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.

10.4. De beklaagde neemt de correspondentie over de klacht of verslagen van gesprekken met klager dan wel de klachtenfunctionaris niet op in het cliëntendossier. Hij noteert in het dossier wel het feit dat een klacht is gediend en afspraken volgend uit de klachtafhandeling in het cliëntendossier.

Artikel 11

Kosten klachtafhandeling

11.1. Aan klager brengt de NBVH voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, geen kosten in rekening.

11.2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en).

Artikel 12

Uitvoering uitvoeringsbesluit Wkkgz

12.1. Als bij ontvangst of behandeling van de klacht blijkt dat deze (mede) betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan beklaagde, dan wordt de klacht toestemming van de klager doorgestuurd naar de betrokken zorgaanbieder.

12.2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend vindt met toestemming van klager een gecombineerde behandeling van de klachten plaats,

12.3. Bij de gecombineerde behandeling worden afspraken gemaakt, die borgen dat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de zorg van beide zorgaanbieders.

OMGANG MET KLACHTEN

Artikel 13

Opstelling en reactie beklaagde bij klacht

13.1. Een beklaagde die kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten, al dan niet via de klachtenfunctionaris. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

13.2 Wanneer de klacht betrekking heeft op de werknemer of therapeut in opleiding van de beklaagde, dan bevordert beklaagde bij deze werknemer of therapeut in opleiding het gedrag als beschreven in artikel 13.1.

13.2. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betrekt de beklaagde een klachtenfunctionaris via de NBVH bij de verdere klachtafhandeling.

13.3. Wanneer een eerste gesprek niet bevredigend is voor de klager wijst de beklaagde de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de NBVH om een beroep te kunnen doen op de klachtenfunctionaris. Dit in het geval de klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris

13.4. Een beklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klager dan wel aan de klachtenfunctionaris.

13.5. Een aangeklaagd NBVH-lid en voor deze werkzame personen over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht.

Uiterlijk na inzet van de klachtenfunctionaris en eventueel na ondersteuning door de klachtenfunctionaris bij de schriftelijke formulering van de klacht, zal de klacht zo spoedig mogelijk aan de beklaagde kenbaar worden gemaakt.

13.6. Een beklaagde kan binnen de NBVH een beroep doen op advies of bijstand bij een klacht over hem door een daartoe aangewezen persoon, ook wel genoemd vertrouwenspersoon. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij bestuur.

Artikel 14

Rol en bijdrage NBVH-lid en/of -contactpersoon van NBVH bij afhandeling klacht

14.1. NBVH-lid en/ of de contactpersoon van de NBVH stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

14.2. NBVH-lid en/of de contactpersoon van de NBVH neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15

Positie en waarborg onafhankelijkheid

15.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklaagde en medewerker van de beklaagde.

Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –het document logistiek klachtenopvang – zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht, met inachtneming van deze klachtenregeling.

15.2. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de NBVH of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

15.3. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 16

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

a. Het bieden van (eerste) klachtopvang;

b. Het geven van informatie en advies aan klager over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;

c. Het verlenen van ondersteuning bij het formuleren van de klacht;

d. Klager en beklaagde te informeren over de klachtbehandeling op grond van deze klachtenregeling;

e. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken;

f. Zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;

g. In samenspraak met klager tot een bevredigende oplossing te komen;

h. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;

i. Begeleiding bij bijzondere situaties;

j. Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement;

k. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklaagde, over de afhandeling van een specifieke klacht of over zijn omgang met klachten in algemene zin;

l. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 17

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

17.1. Het bestuur van de NBVH draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschilleninstantie.

17.2. De NBVH, het NBVH-lid en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 18

leren van signalen uit klachten

18.1. De contactpersoon van de NBVH overweegt de betekenis van een klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering voor de beroepsgroep

Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van /klager en beklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

18.2. Een beklaagde ziet de klacht als een kwaliteitssignaal en verwerkt dit in zijn kwaliteitsmanagementsysteem.

18.3. Een beklaagde informeert -indien nodig- het bestuur van de NBVH over kwaliteitssignalen verband houdend met de klacht en acties die voor de beroepsorganisatie als geheel van belang (kunnen) zijn.

18.4. Het bestuur van de NBVH neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) ernstige tekortkomingen in de beroepsuitoefening en praktijkvoering van beklaagde.

Artikel 19

Klachtenrapportages en vervolg daarop

19.1. De SCAG stelt jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van de NBVH. Zij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.

19.2. Het bestuur van de NBVH bespreekt deze jaarrapportages op passende wijze binnen de beroepsorganisatie en deelt waar mogelijk de bevindingen met collega-beroepsorganisatie(s) en ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 20

Onvrede over afhandeling klacht

20.1. Een klager die niet tevreden is over klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris kan hierover een klacht indienen bij het bestuur van de SCAG. De beoordeling van de klacht door het bestuur van de SCAG heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her) beoordeling van de klacht.

20.2. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of de NBVH-klachtenregeling kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.

20.3. De bevoegdheid onder 20.1 en 20.2 laat onverlet de bevoegdheid van klager om de geschillencommissie om een oordeel te vragen.

Artikel 21

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

21.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal om de drie jaar plaatsvinden. De SCAG zal in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionarissen horen.

21.2. Deze klachtenregeling kan door de SCAG met toestemming van de patiënten/

cliëntenorganisatie Zorgbelang worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken.

Artikel 22

Regeling voor niet voorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de SCAG.

Aldus vastgesteld door

de SCAG

Namens deze,

mr. Annemarie Smilde
voorzitter SCAG

Utrecht, 26 november 2021

De klachtenregeling is op 9 februari 2017 vastgesteld in overeenstemming met de representatieve patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland, in deze vertegenwoordigd door één van de leden, Zorgbelang Inclusief.

In december 2021 is de regeling met instemming van Zorgbelang Inclusief herzien.