

KLACHTENREGELING

Feldenkrais Methode

Nederlandse Feldenkrais Vereniging

Klachtenregeling t.b.v. de Nederlandse Feldenkrais Vereniging

Index

A. Algemene informatie.....	2
B. Begripsbepalingen.....	2
C. Doelstelling van de klachtenregeling.....	3
D. Uitgangspunten bij de klachtenregeling.....	3
E. Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie.....	4
F. Taken van de klachtencommissie.....	4
G. Bevoegdheden van de klachtencommissie.....	5
H. Indienen van klachten.....	5
I. Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht.....	5
K. Beëindiging of beperking van de klachtbehandeling.....	7
L. Slotbepalingen.....	8

Klachtenregeling t.b.v. de Nederlandse Feldenkrais Vereniging

Adres:

A. Algemene informatie vooraf:

1. De beste klachtenopvang ontstaat als de onvrede tussen cliënt en beroepsbeoefenaar op informele wijze opgelost kan worden. De praktijkervaring leert dat de meeste cliënten daar ook de voorkeur aan geven. Maar daar waar deze weg niet meer open staat, kan deze Klachtenregeling een oplossing bieden.
Goed luisteren naar klachten is overigens een instrument, zowel voor de beroepsorganisatie als voor de beroepsbeoefenaar, om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen en het ontstaan van klachten in de toekomst te voorkomen.
2. Er is bij het ministerie van VWS een brochure uitgekomen, getiteld: "Uw Klacht over Gezondheidszorg"
Daarin staan een aantal zaken rond klachtenopvang duidelijk vermeld, maar helaas wordt er niet over niet-reguliere beroepsbeoefenaren en hulpverleners gesproken.
Deze brochure kan gratis besteld worden bij Ministerie van VWS,
Postbus 5406, 2280 HK Rijswijk

Waar deze klachtenregeling de mannelijke vorm gebruikt, maar ook de vrouwelijke vorm mogelijk is, kan dit ook als zodanig gelezen worden.

B. Begripsbepalingen

Artikel 1

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

1. klacht: het kenbaar maken van onvrede, komende van de cliënt als gebruiker van de diensten van een beroepsbeoefenaar;
2. cliënt: degene aan wie de beroepsbeoefenaar zorg verleent of heeft verleend; hierna te noemen cliënt;
3. beroepsbeoefenaar: de beroepsbeoefenaar die is aangeloten bij de bovengenoemde beroepsorganisatie.
4. klager: de cliënt (zodanig vertegenwoordigd overeenkomstig Afdeling 5 van Titel 7 Boek 7 BW) of, indien de cliënt is overleden, een persoon als aangewezen in artikel 7:465 lid 3 BW;

5. klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die de door de klager ingediende klacht behandelt en onderzoekt en vervolgens een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie;
6. aangeklaagde: de beroepsbeoefenaar of een voor de beroepsbeoefenaar werkzame persoon over wiens gedraging jegens een cliënt wordt geklaagd;
7. bestuur: het bestuur van de beroepsorganisatie

C. Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

1. herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde;
2. recht doen aan de individuele klager;
3. beter zicht krijgen op tekortkomingen in de verleende zorg door het systematisch verzamelen van klachten;
4. bevorderen van de kwaliteit van de door de beroepsbeoefenaar verleende zorg.

D. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

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. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kostenloos;
6. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich tijdens de klachtprocedure voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen door een advocaat of andere adviseur;
7. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht aan de klachtencommissie overgelegde stukken;
8. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
9. De leden van de klachtencommissie en andere bij de klachtbehandeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;

10. Toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
11. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

E. Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 4

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. De overige leden worden door het bestuur benoemd uit de kring van beroepsbeoefenaren.
2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur.
3. De leden van de klachtencommissie worden, met uitzondering van de voorzitter, benoemd voor een periode van twee jaar en zijn niet hernoembaar.
4. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van twee jaar en is tweemaal herbenoembaar. De voorzitter is niet in dienst van de beroepsorganisatie.
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. Hieran 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 staan niet in familierelatie dan wel enige professionele relatie tot de klager of de aangeklaagde. Zo nodig worden zij ter zake van de behandeling van een bepaalde klacht om die reden vervangen door hun plaatsvervangers.
9. De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding van het bestuur.
10. De leden functioneren in de klachtencommissie onafhankelijk en zonder last en ruggespraak van het bestuur.

F. 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 over de ingediende klacht en zonodig adviseren van de beroepsbeoefenaar over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

2. 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.
3. Het jaarverslag wordt in afschrift gezonden aan het bestuur.

G. Bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 6

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

1. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
2. 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, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
3. Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
4. Het inschakelen van deskundigen.

H. Indienen van klachten

Artikel 7

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de beroepsbeoefenaar 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 beroepsbeoefenaar niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
3. 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.

I. Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht.

Artikel 8

De klachtencommissie draagt er zorg voor 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. Zonodig verleent de secretaris van de commissie de klager hulp bij het formuleren van de klacht.

Artikel 10

1. De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen een week 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 11

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient dit lid zich te onthouden van deelname aan de behandeling van de 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 12

De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de secretaris van de commissie opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie. De commissie kan de mondelinge behandeling mandateren aan voorzitter en secretaris gezamenlijk, of, bij afwezigheid van de secretaris, aan voorzitter en een van de leden van de klachtencommissie. Hiervoor moet toestemming van de klager worden verkregen.

Artikel 13

De klachtencommissie baseert haar uitspraken op de door de beroepsorgansiatie intern vastgestelde kwaliteitseisen en beroepscode.

Artikel 14

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. De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
3. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de aangeklaagde heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
4. Aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
5. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

Artikel 15

1. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit noodzakelijk acht.
2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

K. Beëindiging of beperking van de klachtbehandeling

Artikel 16

1. De klager behoudt in alle gevallen 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. Als de klager hiertoe besluit deelt hij dit oververwijld schriftelijk aan de klachtencommissie mee.
2. Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in het eerste artikellid in behandeling wordt genomen, overlegt de secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie dient te worden behandeld
3. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door de klager wordt ingetrokken dan wel indien op enig moment ondubbelzinnig blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling.
4. De klachtencommissie doet van het niet verder behandelen van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde.

5. De bescheiden van de klachtbehandeling worden door het bestuur van de beroepsorganisatie gedurende een termijn van vijf jaar (gerekend vanaf laatste datum behandeling) bewaard en bij recidive opnieuw aan de klachtencommissie ter hand gesteld.

L. Slotbepalingen

Artikel 17

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur van de beroepsvereniging, gehoord de klachtencommissie.
2. De beroepsorganisatie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. De beroepsorganisatie bepaalt per gebeurtenis de zetel van het secretariaat van de klachtencommissie.
4. De beroepsorganisatie draagt de zorg voor de onkostenvergoeding van de leden van de klachtencommissie, het secretariaat en de eventueel ingeschakelde deskundige(n).

Artikel 18

Deze regeling kan uitsluitend worden gewijzigd door een besluit van de algemene ledenvergadering van de Nederlandse Feldenkrais Vereniging met een gewone meerderheid van stemmen. Bij wijziging van deze regeling wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.

Artikel 19

Deze Klachtenregeling treedt in werking op

Vastgesteld door het bestuur van de Nederlandse Feldenkrais Vereniging

Op 12-06-2004 (datum)