

## Klachtenregeling NVST



## Inhoud

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.	Tuchtrecht.....	7
10.	Inspectie voor de Gezondheidszorg .....	7
11.	Overige bepalingen .....	7

## 1. Inleiding

De Nederlandse Vereniging van SomaTherapeuten (NVST) heeft conform de voorschriften van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling opgesteld. De Wkkgz gaat over klachten die te maken hebben met beslissingen en bejegening van een zorgverlener in het kader van de zorgverlening.

Het doel van deze klachten regeling is:

- relatie tussen cliënt en therapeut herstellen;
- bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

## 2. Begripsbepalingen

Behandelovereenkomst	:	de (schriftelijke) overeenkomst die de therapeut met de cliënt gesloten heeft
Beklaagde	:	degene tegen wie de klacht zich richt
Cliënt	:	degene die als cliënt gebruikt maakt van de diensten van een bij de NVST aangesloten therapeut
Gedraging	:	het in een bepaalde aangelegenheid jegens een cliënt handelen of nalaten te handelen door een therapeut
Geschilleninstantie	:	als bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich bij heeft aangesloten. Alle therapeuten zijn via de NVST aangesloten bij Stichting Zorggeschil
Klaagschrift	:	een schriftelijke klacht
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
Klachtenfunctionaris	:	een cliënt kan een klacht bij een klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris moet de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. Een klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Alle therapeuten zijn via de NVST aangesloten bij Quasir BV..
Klager	:	degene die een klacht indient
Therapeut	:	een bij de NVST aangesloten therapeut die valt onder de werkingssfeer van de Wkkgz
Schriftelijk	:	op papier of per email

### **3. Geheimhouding**

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

### **4. Verplichtingen van de therapeut**

- 4.1 De therapeut moet voldoen aan de volgende eisen. De NVST houdt hier toezicht op. De eisen zijn:
- beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 5 jaar;
  - voldoen en blijven voldoen aan de door de NVST voorgeschreven opleidingseisen en periodieke scholingsverplichtingen;
  - het hebben van een beroeps- en aansprakelijkheidsverzekering. De NVST heeft ten behoeve van haar therapeuten deze verzekering collectief afgesloten. De therapeuten zijn verplicht deze verzekering af te nemen.
- 4.2 Indien een cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt of een nabestaande van een cliënt, een klacht heeft in het kader van de geleverde zorg, dan wijst de therapeut op de klachtenregeling. Bij het aangaan van de behandelovereenkomst wordt er gewezen op de klachtenregeling. Indien er een website aanwezig is, moet de klachtenregeling daar onder de aandacht worden gebracht.
- 4.3 Indien er een klacht wordt ingediend bij de therapeut, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris, dan handelt de therapeut de klacht zelf af. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan verwijst de therapeut de klager door naar de klachtenfunctionaris van Quasir. De therapeut kan ook zelf besluiten om de klachtenfunctionaris in te schakelen voor het bemiddelen tussen klager en therapeut.
- 4.4 Indien de klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld, is de therapeut verplicht om alle medewerking te verlenen om de klachtenfunctionaris het werk naar behoren te kunnen laten uitvoeren.

## **5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

- 5.1 De therapeut is, via de NVST, aangesloten bij Quasir B.V., ingeschreven in het handelsregister onder nummer 01125783. Door deze aansluiting voldoet de therapeut aan zijn verplichtingen op grond van artikel 13 en 15 van de Wkkgz.
- 5.2 Voor de cliënt is op afroep een deskundige en onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar.
- 5.3 De klachtenfunctionaris is gebonden aan de reglementen van Quasir B.V.. Deze documenten zijn te vinden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) of op te vragen bij Quasir B.V..

## **6. De klachtenregeling**

- 6.1 Een klacht van een cliënt jegens een therapeut kan schriftelijk ingediend worden bij de therapeut. Dit kan de cliënt zelf doen, een vertegenwoordiger van de cliënt of een nabestaande.
- 6.2 De klager ontvangt zo snel mogelijk schriftelijk bericht, in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht bij de therapeut. In deze reactie geeft de therapeut aan welke oplossing er wordt geboden jegens de cliënt. En welke maatregelen er eventueel getroffen worden om herhaling van de ongewenste situatie of ongewenst gedrag te voorkomen. En binnen welke termijn dit gerealiseerd zal zijn.
- 6.3 In het belang van zorgvuldigheid 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 genoemd in lid 6.2 schriftelijk bericht aan de klager.
- 6.4 De klager kan zich laten ondersteunen door een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan:
  - voorlichten over de te volgen procedure;
  - ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
  - adviseren met betrekking tot de indiening van de klacht;
  - begeleiden bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
  - bemiddelen tussen therapeut en klager.
- 6.5 Een klachtenfunctionaris moet binnen een jaar nadat de situatie zich heeft voorgedaan zijn ingeschakeld.
- 6.6 Een klacht wordt door de klachtenfunctionaris zorgvuldig onderzocht.
- 6.7 De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de therapeut bevredigende oplossing.
- 6.8 De klager wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- 6.9 Indien de klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld door een klager dan verloopt het proces als volgt:
- a) indien de klacht nog niet kenbaar is gemaakt bij de therapeut, verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de therapeut, tenzij het volgende punt van toepassing is;
  - b) indien de klager zich wenst te laten voorlichten, adviseren, ondersteunen, begeleiden of bemiddeling wil dan zal de klachtenfunctionaris dit bieden;
  - c) als de klacht is ingediend, zal de klachtenfunctionaris beginnen met het onderzoek van de klacht en bemiddelen bij het vinden van een oplossing;
  - d) de klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
  - e) de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
  - f) alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
  - g) de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
  - h) indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en therapeut, wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd door de klachtenfunctionaris en aan klager en therapeut verzonden. Beide partijen dienen voor akkoord te tekenen;
  - i) indien ondanks bemiddeling geen oplossing is bereikt tussen klager en therapeut, verwijst de klachtenfunctionaris voor de verdere behandeling van de klacht terug naar de therapeut, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van lid 6.9 f van dit artikel;
  - j) 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.

## **7. Geschilleninstantie**

- 7.1 De therapeut is, via de NVST, aangesloten bij de Stichting Zorggeschil. Ingeschreven in het handelsregister onder nummer 66986044.
- 7.2 De geschilleninstantie heeft als taak het beslechten van geschillen in het kader van zorgverlening tussen klager en therapeut.
- 7.3 Iedere zorgaanbieder is verplicht om aangesloten te zijn bij een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. De Stichting Zorggeschil is een erkende geschilleninstantie voor Zorg en Welzijn. Door deze aansluiting voldoet de therapeut aan zijn verplichtingen op grond van artikel 18 lid 1 van de Wkkgz.
- 7.4 De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van de reglementen van Stichting Zorggeschil. Deze documenten zijn te vinden op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) of op te vragen bij Stichting Zorggeschil.

## **8. De Geschillenprocedure**

- 8.1 Men kan een klacht neerleggen bij de Stichting Zorggeschil als:
- a) de therapeut zijn verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt;
  - b) de therapeut bij de behandeling van de klacht de klachtenregeling niet volledig heeft nageleefd;
  - c) de klager niet tevreden is over de schriftelijke reactie van de therapeut op de klacht. Voorwaarde hierbij is dat de klachtenfunctionaris moet zijn ingeschakeld.
- 8.2 De klacht kan worden ingediend bij de Stichting Zorggeschil.
- 8.3 De geschilleninstantie moet, als de klacht formeel in behandeling is genomen, binnen zes maanden het geschil afronden. De uitspraak is bindend en onpartijdig.

## **9. Tuchtrect**

- 8.1 De therapeut kan aangesloten zijn bij Stichting Tuchtrect Complementaire Zorg (TCZ).
- 8.2 Bij het tuchtcollege kunt u klagen over situaties die onder de tuchtnormen (beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen.
- 8.3 De procedure voor het tuchtrect is te vinden op [www.tcz.nu](http://www.tcz.nu).

## **10. 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. De procedure is te vinden op [www.igz.nl](http://www.igz.nl).

## **11. Overige bepalingen**

- 11.1 Het bestuur van de NVST kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze klachtenregeling. Indien de wettelijke voorschriften dit voorschrijven, kan het bestuur afwijken van het bepaalde in deze klachtenregeling.
- 11.2 Indien het lidmaatschap van een therapeut bij de NVST worden beëindigd, dan blijven de bepalingen die vanuit hun aard nawerking hebben, hun geldigheid behouden.