



Klachtenreglement van de Beroepsvereniging voor Malva Therapeuten

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	pag. 1
Inleiding.....	pag. 2
1. Begripsbepalingen.....	pag. 3
2. Indienen van een klacht en procedure in eerste aanleg.....	pag. 4
3. Voortraject.....	pag. 5
4. Schriftelijke behandeling van een klacht.....	pag. 5
5. Oproeping ter zitting.....	pag. 5
6. Betrokkenen, getuigen en deskundigen.....	pag. 6
7. Kosten	pag. 6
8. Uitspraak.....	pag. 6
9. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie.....	pag. 7
10. Geheimhoudingsplicht.....	pag. 8
11. Vergoedingen.....	pag. 8
12. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie.....	pag. 8
13. Overige zaken.....	pag. 8
Bijlage 1: Voorbeeld van een klaagschrift.....	pag. 9

INLEIDING

Het hier voor u liggende klachtenreglement van de Beroepsvereniging voor Malva Therapeuten (BvMT) omschrijft de klachtenprocedure.

De Malva Therapeut dient in de uitoefening van zijn beroep te handelen in overeenstemming met de wet- en regelgeving en naar de letter en geest van de beroepscode. In lijn met het Beroepscode, artikel 34 en 35, heeft het bestuur van de BvMT besloten een klachtenprocedure te formaliseren en heeft daarvoor het volgende reglement opgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld. De onafhankelijkheid van deze Klachtencommissie wordt gewaarborgd door de voorzitter die jurist of arts is en die geen lid is van de BvMT.

Met dit klachtenreglement beoogt de BvMT het herstel van de relatie tussen klager en beklagde, waarbij recht wordt gedaan aan de individuele klager.

Het reglement biedt zowel aan de cliënt als de therapeut een toename van de rechtszekerheid. De BvMT beoogt hiermee de professionaliteit van de beroepsgroep te bevorderen en de kwaliteit van de door de Malva Therapeut verleende zorg te bewaken. Het klachtenreglement draagt bij aan de signalering van tekortkomingen in de aangegane professionele relaties.

Elke cliënt, opdrachtgever, wettelijke vertegenwoordiger en lid van de BvMT heeft het recht tegen een lid van de BvMT een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

Dit klachtenreglement is bekrachtigd op de ALV van 5 juli 2009.

De inwerkingtreding van dit reglement heeft echter plaats op 1 januari 2009.

Voor het deponeren van een klacht worden de volgende stappen onderscheiden:

1. De klager en beklagde trachten eerst zelf het probleem middels een gesprek op te lossen.
2. Wanneer een oplossing niet wordt bereikt kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Klachtencommissie.
3. Wanneer er na deze klachtbehandeling nog steeds geen oplossing is gevonden staat het de partijen vrij bij de Nederlandse rechter verhaal te halen.
Indien het een klacht betreft die betrekking heeft op de verhouding therapeut en (het bestuur van) de vereniging staat het deze partijen vrij via Algemene Ledenvergadering verhaal te halen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- *Klacht*: iedere uiting van onvrede van een klager over het beroepsmatig handelen of de bejegening van een therapeut of (het bestuur van) de beroepsvereniging.
- *Klager* : de cliënt of opdrachtgever dan wel de wettelijk vertegenwoordiger van de klager of degene die door deze of de cliënt is gemachtigd, die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Malva Therapeut en daarover een klacht heeft, alsmede het lid van de BvMT en (het bestuur van) de BvMT die zich met een klacht tot de Klachtencommissie wendt.
- *Beklaagde* : het lid (of het bestuur) van de BvMT tegen wie de klacht is gericht
- *Cliënt* : de persoon of rechtspersoon op wie het beroepsmatig handelen of nalaten van de therapeut rechtstreeks is gericht
- *Therapeut*: de Malva Therapeut die lid is van de BvMT en ingeschreven is in het therapeutenregister van de beroepsvereniging.
- *Behandeloovereenkomst*: de (schriftelijke) overeenkomst die de therapeut met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
- *Klachtencommissie* de door het bestuur van de BvMT ingestelde commissie die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten zoals in de inleiding weergegeven.
- *Klachtenbehandeling*: het onderzoek van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- *Bemiddeling*: het ondersteunen van de klager bij diens verzoek om informatie of advies van de therapeut, dan wel bij de wens van de klager tot herstel van de relatie met de therapeut, zonder daarbij acht te slaan op de (on)gegrondheid van de klacht.
- *Bestuur*: het bestuur van de BvMT
- *BvMT*: Beroepsvereniging voor Malva Therapeuten.
- *Secretariaat*: het secretariaat van de Klachtencommissie,
adres: Heinsbergerweg 27,6061 AG Posterholt

Artikel 2 Indienen van een klacht en de procedure in eerste aanleg

1. Bevoegd is een klacht in te dienen:
 - a) de cliënt of opdrachtgever, dan wel de wettelijk vertegenwoordiger of diens gevolmachtigde, die een behandelovereenkomst is aangegaan met een therapeut;
 - b) het bestuur van de beroepsvereniging waarbij degene over wie wordt geklaagd is ingeschreven in het therapeutenregister;
 - c) de therapeut die een klacht heeft over het bestuur van de BvMT of een lid van de BvMT;
2. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt door verloop van 24 maanden. De termijn vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen of nalaten is geschied.
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en moet inhouden:
 - a) naam, adres en telefoonnummer van klager;
 - b) vermelding van zijn hoedanigheid, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel;
 - c) naam en adres van de aangeklaagde en diens hoedanigheid;
 - d) de gronden van de klacht met een omschrijving van de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht;
 - e) datering en ondertekening van de klacht door de klager.
4. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
5. Indien één of meer van de in lid 3 genoemde gegevens ontbreken zal klager nog gedurende een door de Klachtencommissie te bepalen termijn de gelegenheid worden gegeven de ontbrekende gegevens aan te vullen. Indien de ingediende klacht dan wederom niet voldoet aan de genoemde eisen of de klager verzuimt binnen de door de klachtencommissie gestelde termijn de ontbrekende gegevens aan te vullen, zal de Klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
6. De secretaris van de Klachtencommissie tekent onverwijld de datum van ontvangst op het klaagschrift aan.
7. In geval van intrekking van de klacht wordt de behandeling daarvan gestaakt, tenzij de Klachtencommissie heeft beslist dat de behandeling van de klacht om, redenen aan het algemeen belang ontleend, moet worden voortgezet.
8. Indien degene over wie is geklaagd overlijdt, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.

Artikel 3 Voortraject

1. Indien over de klacht niet eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en beklaagde adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de beklaagde te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.
2. Wanneer de klager niet bereid is tot het in lid 1. bedoelde contact dan wel indien dit contact niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de klachtenprocedure, overeenkomstig artikel 4 en volgende, ingezet.

Artikel 4 Schriftelijke behandeling van een klacht

1. Indien de klacht overeenkomstig artikel 2 is ingediend en de klager het voortraject heeft afgewezen of zonder succes heeft doorlopen, zal de Klachtencommissie een afschrift van de klacht toezenden aan de *beklaagde* en hem verzoeken om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht .
2. Na ontvangst van de reactie van de *beklaagde* zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de *klager* met het verzoek om binnen 15 werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Na ontvangst van de reactie daarop van de *klager*, zendt de Klachtencommissie een afschrift van deze reactie aan de *beklaagde* met het verzoek om een schriftelijke reactie daarop binnen 15 werkdagen.
3. Na ommekomst van de termijn(en) zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook wanneer een van de partijen niet schriftelijk heeft gereageerd.
4. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.

Artikel 5. Oproeping ter zitting

1. De Klachtencommissie kan in aanvulling op artikel 4.4. of ter vervanging hiervan besluiten tot een hoorzitting. De secretaris van de Klachtencommissie nodigt de klager en de beklaagde uit de behandeling ter zitting bij te wonen en tijdens die behandeling te worden gehoord. Hij deelt daartoe de plaats, dag en het uur van de aanvang van het onderzoek, de samenstelling van de Klachtencommissie en de namen van de in artikel 6 genoemde betrokkenen, getuigen en deskundigen, schriftelijk aan de klager en de beklaagde mee. Deze uitnodiging wordt tijdig, doch tenminste veertien dagen voor de aanvang van de zitting verzonden.
2. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
3. Van vergaderingen en hoorzittingen wordt een verslag opgesteld.

Artikel 6. Betrokkenen, getuigen en deskundigen

1. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken, getuigen en deskundigen om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
2. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat partijen gelijkkelijk en onverwijld geïnformeerd zullen worden.
3. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden partijen en andere betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de wederpartij gehoord. Op verzoek van de klager of beklaagde, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de wederpartij plaatsvinden.
4. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgelegde verslagen van de hoorzitting.
5. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de hoorzitting te worden opgegeven aan het secretariaat.

Artikel 7. Kosten

1. De klachtencommissie zal eventuele kosten van partijen of betrokkenen, getuigen en deskundigen inzake de verleende rechtsbijstand, een getuige of deskundige die door een partij of een betrokkene is meegebracht of opgeroepen dan wel verslag heeft uitgebracht, de reis- en verblijfkosten, de verletkosten of uittreksels, telegrammen, telexen, telefaxen en telefoongesprekken niet vergoeden. Deze kosten worden gedragen door elk der partijen zelf.
2. De Klachtencommissie kan aan partijen geen kosten in rekening brengen voor het indienen, intrekken, (staken van) behandelen, niet-ontvankelijk of (on)gegrond verklaren van een klacht of de behandelen van een klachten.

Artikel 8 Uitspraak

1. De Klachtencommissie:
 - a. verklaart een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond;
 - b. beslist bij meerderheid van stemmen en wanneer de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag;
 - c. baseert de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt;
 - d. motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het bestuur.
2. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, althans binnen maximaal zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht.

3. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 2 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan onverwijld schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
4. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de beklagde, het bestuur of aan beide.
5. De therapeut, dan wel het bestuur, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in het voorgaande lid bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Artikel 9 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

1. De (tijdelijke) leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de BvMT.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minmaal 3 leden. Met uitzondering van de voorzitter dienen de leden van de Klachtencommissie bij de BvMT aangesloten therapeuten te zijn. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid of commissielid van de BvMT zijn.
3. De voorzitter van de Klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve niet een bij de BvMT aangesloten therapeut zijn. De voorzitter dient jurist of arts te zijn en ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van de BvMT.
4. De beklagde alsmede iedere andere therapeut die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die dezelfde klacht behandelt. Indien dit betekent dat de Klachtencommissie voor de behandeling van de klacht onvoldoende leden heeft, wordt tijdelijk een ander lid van de BvMT benoemd en aan de Klachtencommissie toegevoegd ter behandeling van die klacht.
5. De leden worden benoemd voor de periode van 3 jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van een lid benoemt het bestuur een opvolger in de plaats van het afgetreden lid.
6. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:
 - a. overlijden van het lid;
 - b. opzegging van het lidmaatschap aan de Klachtencommissie of de BvMT door het lid;
 - c. opzegging van het lidmaatschap aan de Klachtencommissie door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;
 - d. opzegging van het lidmaatschap aan de Klachtencommissie of de BvMT door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de BvMT kan worden verlangd;

Artikel 10 Geheimhoudingsplicht

1. De leden van de Klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de klachtenbehandeling zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of lidmaatschap van de BvMT. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

Artikel 11 Vergoedingen

Door het bestuur wordt een vergoeding voor bestede tijd en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.

Artikel 12 Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en beklaagde.
2. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en beklaagde.
3. De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.
4. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de BvMT.
5. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van het bestuur jaarlijks een verslag van het aantal en de aard van de binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten en haar uitspraken. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
6. De Klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet en regelgeving, de Beroepscode en dit Klachtenreglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan het bestuur voorgelegd en is op verzoek van belanghebbenden verkrijgbaar.

Artikel 13 Overige zaken

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist het bestuur.

Bijlage 1.
VOORBEELD VAN EEN KLAAGSCHRIFT

Versturen onder vermelding buitenzijde enveloppe: ‘Persoonlijk en Vertrouwelijk’

T.a.v. de Klachtencommissie BvMT
Heinsbergerweg 27,
6061 AG Posterholt.

Ondergetekende (naam en voornamen voluit)

.....

geboren (dag, maand, jaar,)

.....

wonende (straat, huisnummer, postcode, woonplaats)

.....

heeft een klacht over

(naam, praktijk-/woonadres van de therapeut over wie geklaagd wordt)

.....

.....

.....

Omschrijving van de klacht

(de gronden van de klacht met een omschrijving van de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Handtekening:.....

Indien u namens iemand anders (de cliënt in kwestie) een klacht indient, dan gelieve u tevens aan te geven vanuit welke hoedanigheid de klacht wordt ingediend (bijvoorbeeld als: gemachtigde, wettelijke vertegenwoordiger, ouder/verzorger, curator of anderszins rechtstreeks belanghebbende) U dient dan behalve de gegevens van de cliënt ook uw eigen gegevens (naam, adres en woonplaats) te vermelden