**Heb je een klacht?**

Als je een klacht hebt over de behandeling, bejegening of iets anders dan bespreek ik dat graag met je. Als we er samen niet uitkomen dan kun je een officiële klacht indienen via de beroepsvereniging VBAG. De klacht- en tuchtregeling staat hieronder vermeld en is overgenomen uit het handboek van de beroepsvereniging.

Via de beroepsvereniging ben ik voor wat betreft het klacht- en tuchtrecht aangesloten bij RBCZ en TCZ.

Sinds 1 januari 2017 is elke zorgverlener volgens de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen in zorg) verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Via de beroepsvereniging ben ik aangesloten bij de SCAG, Stichting Complementaire en Alternatieve geneeswijzen, een gespecialiseerde geschilleninstantie.

Wies Dekker.

**KLACHT- EN TUCHTREGELING**

**(overgenomen uit het HANDBOEK VBAG)**

Klacht- en tuchtrecht gelden ieder voor verschillende soorten klachten. De aard van de klacht is hierbij bepalend. De VBAG hanteert het volgende onderscheid:

**Klacht**: gaat over onvrede die de cliënt uit over de diensten van zijn/haar therapeut. Hieronder vallen onder andere zaken die te maken hebben met de communicatie tussen therapeut en cliënt, zoals onjuiste nota's, niet nakomen van afspraken en de bejegening van de cliënt door de therapeut.

Tuchtklachten: deze gaan over de behandeling van de cliënt en/of de effecten van de behandeling. Voorbeelden: als de cliënt reguliere medische zorg onthouden wordt, de cliënt ten onrechte niet doorverwezen wordt naar een andere hulpverlener, er een verkeerde of te late diagnose gesteld wordt, de cliënt onvoldoende geïnformeerd is over de behandeling en de eventuele gevolgen daarvan, er sprake is van seksuele intimidatie en als het beroepsgeheim geschonden wordt.

De VBAG kent de volgende regelingen voor klacht en tucht voor haar leden:

**Steunpunt klachten**: hier kunnen cliënten een klacht indienen en/of advies krijgen over een klacht (informatie: www.rbcz.nu).

**Klachtrecht**: dit is van toepassing op onder andere zaken die te maken hebben met de communicatie tussen therapeut en cliënt, zoals onjuiste nota's en het niet nakomen van afspraken en de bejegening van de cliënt door de therapeut. De VBAG heeft het klachtrecht ondergebracht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Het reglement staat hieronder na punt c.

**Tuchtrecht**: dit is van toepassing op klachten die gaan over de behandeling van de cliënt en/of de effecten van de behandeling. Voorbeelden: als de cliënt reguliere medische zorg onthouden wordt, de cliënt ten onrechte niet doorverwezen wordt naar een andere hulpverlener, er een verkeerde of te late diagnose gesteld wordt, de cliënt onvoldoende geïnformeerd is over de behandeling en de eventuele gevolgen daarvan, er sprake is van seksuele intimidatie en als het beroepsgeheim geschonden wordt. Zie voor het actuele tuchtreglement www.rbcz.nu.

**VBAG-Klachtrecht Begripsbepaling**

Artikel 1

Klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de beroepsbeoefenaar van Andere Genees- en behandelwijzen, de waarnemer of personen werkzaam voor de beroepsbeoefenaar.

Klager: ieder die gebruik wil maken, gebruikmaakt of heeft gemaakt van de diensten van een beroepsbeoefenaar van Andere Genees- en behandelwijzen.

De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

De vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden patiënten.

Aangeklaagde: de beroepsbeoefenaar Andere Genees- en behandelwijzen die lid is van de VBAG en niet werkzaam is binnen een instelling waar reeds op instellingsniveau een klachtencommissie conform de wet Klachtrecht cliënten zorgsector is ingesteld.

Bij klachten over personen werkzaam voor de beroepsbeoefenaar wordt de beroepsbeoefenaar aangesproken.

Klachtopvang: door de Commissie Klachtenopvang samengesteld uit leden van het DB van de VBAG, het Dagelijks Bestuur met als taak:

- het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten;

- alsmede het aanbieden van hulp bij het indienen van de klacht.

Klachtbehandeling: door de Klachtencommissie van de VBAG, samengesteld uit leden van de VBAG welke door de Algemene Ledenvergadering van de VBAG in functie zijn benoemd. Bestuursleden van de VBAG kunnen geen lid zijn van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie biedt ondersteuning, eventueel via bemiddeling, bij de verdere aanpak van de klacht. Zij doen het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de beroepsbeoefenaar over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Klachtencommissie: de door de Algemene Ledenvergadering van de VBAG ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Evaluatie: aan de Algemene Ledenvergadering van de VBAG wordt jaarlijks openbaar verslag gedaan en aan de overkoepelende organisatie IKG: Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg.

Ter inzage legging tijdens de Algemene Ledenvergadering van de VBAG.

Doelstelling van de klachtregeling:

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager.

- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van Andere Genees- en behandelwijzen.

- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van Andere Genees- en behandelwijzen.

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

a) de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.

b) de Klachtregeling van de VBAG biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde.

c) 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.

d) zo nodig doet de Klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de beroepsbeoefenaar en/of de VBAG over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

e) de klachtregeling is voor de klager en beklaagde NIET

f) beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.

g) de klacht moet snel afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.

h) beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel hoor en wederhoor.

i) beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken.

j) persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

k) de Klachtencommissie doet geen bindende uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

Lid 1

Als de klager niet zelf met de beroepsbeoefenaar tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager geadviseerd worden om desgewenst de hulp van het IKG of de Landelijke Patiënten/Consumentenorganisatie in te roepen.

Lid 2

Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen, via de Commissie Klachtenopvang, bij de Klachtencommissie van de VBAG.

Artikel 5

De Commissie Klachtenopvang van de VBAG voert de volgende taken uit:

- het informeren en adviseren van de klager

- het eventueel ondersteunen van de klager bij het formuleren van de klacht

- het zorgdragen voor doorzending van de ingediende klacht naar de Klachtencommissie.

Artikel 6

De Klachtencommissie voert de volgende taken:

- het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van de klacht

- het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager of aangeklaagde

- het ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de Klachtencommissie of bij een daartoe aangewezen externe instantie

Zie verder artikel 9 en volgende.

Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

Artikel 7

Lid 1

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter.

Lid 2

In de Klachtencommissie zullen ten minste een jurist en twee leden van de beroepsvereniging zitting nemen.

Artikel 8

Lid 1

De leden functioneren in de Klachtencommissie onafhankelijk en zonder last en ruggespraak van de VBAG.

Lid 2

Personen die werkzaam zijn in de Commissie Klachtenopvang, het Dagelijks Bestuur van de VBAG, zijn niet benoembaar als lid van de Klachtencommissie.

Lid 3

De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van twee jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

Lid 4

Een lid kan vrijwillig terugtreden. De VBAG draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

Taken en mogelijkheden van de Klachtencommissie

Artikel 9

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de beroepsbeoefenaar over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht

het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van Andere behandelwijzen aan het bestuur van de VBAG.

Artikel 10

De Klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht

- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden

- het zelfstandig doen van een poging om alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen

- het inschakelen van deskundigen

- het inzien van het medisch dossier geschiedt uitsluitend na toestemming van de klager.

Werkwijze van de Klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 11

Lid 1

De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure en zendt de klager een vragenlijst toe (zie bijlage). Klager kan zich laten bijstaan door een daartoe gemachtigd raadspersoon waarbij het IKG behulpzaam kan zijn.

Zodra de lijst ingevuld is ontvangen door het secretariaat van de VBAG, begint de procedure en krijgt de klacht een dossiernummer.

Lid 2

Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Zo nodig adviseert de Klachtencommissie de klager om hulp in te roepen van het IKG of de Landelijke Patiënten/Consumentenorganisatie die de klager ondersteuning kan geven bij het formuleren van de klacht.

Lid 3

De Klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling over de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde met het verzoek om hierop binnen vier weken schriftelijk te reageren. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een daartoe gemachtigd raadspersoon.

Lid 4

De Klachtencommissie heeft verder tot taak de klager te informeren over de mogelijkheid van klachtenbemiddeling.

Lid 5

De vragenlijst voor de Klacht- en Tuchtregeling is opgenomen in de bijlagen.

Artikel 12

Lid 1

De Klachtencommissie komt zo dikwijls bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden.

Lid 2

De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

Lid 3

De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de Klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling door de Klachtencommissie.

Lid 4

Een mondelinge afhandeling van de klacht is niet vanzelfsprekend, schriftelijke afhandeling behoort eveneens tot de mogelijkheden. E.e.a. ter beoordeling van de voorzitter van de Klachten - en Tuchtcommissie.

Lid 5

De Klachtencommissie baseert haar uitspraken op de intern vastgestelde kwaliteitseisen en beroepscodes.

Lid 6

De secretaris van de Klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de Klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over de door de beroepsbeoefenaar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 13

Lid 1

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie of op een directe collega van een lid zal diens plaatsvervanger optreden.

Lid 2

De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Lid 3

Zowel de klager als de aangeklaagde kan verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardige twijfels over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid in diens plaats zitting nemen.

Lid 4

Een lid van de Klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

Ook in dat geval zal de plaatsvervanger diens plaats innemen.

Artikel 14

Lid 1

De Klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde, middels een met redenen omklede beslissing, schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht. Een afschrift van de beslissing wordt eveneens aan het bestuur van de VBAG gezonden.

Lid 2

De Klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de beroepsbeoefenaar heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.

Lid 3

Aangeklaagde bericht binnen vier weken aan de klager en Klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast en zo ja op welke termijn.

Lid 4

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 vier weken.

Lid 5

Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de Klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Lid 6

De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.

Lid 7

De Klachtencommissie spreekt zich slechts uit over het (meer of minder) gegrond zijn van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbeveling(en).

Stopzetting procedure

Artikel 15

Lid 1

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling van de klacht bestaat.

Lid 2

De klager en aangeklaagde behouden in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie (extern), zoals de Inspectie Volksgezondheid, het Medisch Tuchtcollege, de Strafrechter, de Administratieve rechter, de Burgerlijke rechter, het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg en de Landelijke belangenverenigingen voor patiënten/consumenten en beroepsbeoefenaren.

Lid 3

Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, beëindigt de Klachtencommissie haar werkzaamheden in betreffende zaak.

Lid 4

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde en aan het Bestuur van de VBAG.