



Klachtenreglement

Nederlandse Federatie Gezondheidszorg

1.Begripsomschrijvingen

- 1.NFG: Stichting Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, statutair gevestigd op de Vaart Z.Z. 71-73, 9401 GJ te Assen.
- 2.NFG-register: Een register van de bij de NFG aangesloten NFG-hulpverleners.
- 3.NFG-registerlid: Een in het NFG-register ingeschreven hulpverlener, hierna verder te noemen: registerlid.
- 4.Royement: het doorhalen van een inschrijving in een register van de NFG.
- 5.Cliënt: een rechtspersoon of natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van een NFG-registerlid.
- 6.Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt: over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het betreffende registerlid of door een medewerker van het registerlid. Het ongenoegen kan betrekking hebben op diensten en/of producten van het registerlid met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims of zaken die onder het tuchtrecht van de NFG vallen. Onder diensten door het betreffende registerlid worden ook begrepen die diensten die niet door het registerlid maar wel onder verantwoordelijkheid van het registerlid worden of zijn verricht.
- 7.Klager: Een cliënt die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van het registerlid en een klacht indient of heeft ingediend.
- 8.Klachtencommissie: De commissie ingesteld en in stand gehouden door de NFG om klachten van de cliënten van haar leden te behandelen en daarover dringende maar niet bindende aanbevelingen te doen aan het aangeklaagde registerlid.

2. Samenstelling en rechten klachtencommissie

1. De klachtencommissie wordt door het bestuur van de NFG ingesteld en is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten en ziet toe op de afhandeling daarvan.

2. De leden van de klachtencommissie zijn op generlei wijze als medewerker verbonden met de NFG of haar leden. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door de NFG aangewezen ambtelijk secretaris.

3. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om -indien zij dat nodig acht - ter zake deskundige personen te raadplegen omtrent de inhoud van de klacht.

4. Eventuele vergaderingen en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten, ede eventueel opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de klachtencommissie.

3. Verschoning

1. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

2. In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.

4.Indienen van de klacht

1.Het recht van het indienen van een klacht komt toe aan:

- a.de klager;
- b.zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. door de cliënt gemachtigde perso(o)n(en).

2.De klacht wordt ontvankelijk verklaard door de commissie als blijkt dat er een poging gedaan is tot een gezamenlijke oplossing te komen. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een klacht rechtstreeks in behandeling genomen, zulks ter beoordeling van de commissie.

3.Een klacht wordt schriftelijk gemotiveerd en ondertekend ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, p/a Postbus 75, 9430AB Westerbork. Of per e-mail: info@de-nfg.nl

4.Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien sinds de dag waarop de klacht kenbaar gemaakt is aan het betreffende registerlid meer dan een half jaar verstreken is. Indien dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde in artikel 5.2 van dit reglement.

5.De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiertoe schriftelijk mededeling te doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

6.Indien de klager de klacht intrekt, kan de klager niet in een later stadium alsnog een klachtenprocedure starten over/met dezelfde klacht.

7.Het is het oordeel van de klachtencommissie of een klacht hetzelfde is als een eerdere klacht ingediend door dezelfde klager.

8. Met het indienen van een klacht erkent de klager dit klachtenreglement van de NFG en gaat akkoord met de inhoud van dit reglement en erkent daarmee de werkwijze en de uiteindelijke uitspraak van de klachtencommissie van de NFG.

9. Indien een klager na het indienen van een klacht laat weten niet akkoord te gaan met dit reglement of de inhoud van dit reglement of de werkwijze van de klachtencommissie zoals in dit klachtenreglement omschreven dan dient de klager dit schriftelijk te laten weten aan de klachtencommissie. Het gevolg van het intrekken van het akkoord is dat de klacht daarmee automatisch komt te vervallen en wordt beschouwd als niet ingediend.

10. De klager mag niet meer dan 1 (zegge: één) klacht per kalenderjaar indienen tegen hetzelfde registerlid. De klachtencommissie kan hiervan afwijken in geval van zwaarwegende redenen.

5. *Behandeling van de klacht*

1. Indien de klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar het registerlid tegen wie de klacht gericht is.

2. Partijen dienen binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de klager c.q. registerlid met 15 werkdagen worden verlengd. Na ommekomst van deze termijn kan de klacht door de klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als het registerlid c.q. klager niet gereageerd heeft.

3. Indien een klager afziet van een reactie in eerste of tweede termijn conform hetgeen gesteld in bovenstaand artikel 5.2 dan kan de klachtencommissie dit opvatten als dat de klager afziet van verdere behandeling van de klacht. In dat geval kan de klacht worden gesloten en kan de klager niet in een later stadium een nieuwe klachtenprocedure opstarten over dezelfde klacht c.q. een afhandeling van de eerdere procedure verlangen.

4.Het is aan de klachtencommissie om te bepalen of een klacht zoals omschreven in het klaagschrift een nieuwe klacht is of een klacht die al eerder is ingediend door dezelfde klager. In het geval van het laatste zal de klachtencommissie niet overgaan tot het in behandeling nemen van de klacht op basis van het *ne bis in idem* principe.

5.Het registerlid wordt op de hoogte gesteld van de klacht. Het registerlid dient te reageren binnen de in het artikel 5.2 gestelde termijn.

6.De klager wordt van het antwoord van het registerlid op de hoogte gesteld en dient hierop een reactie te formuleren binnen de in het artikel 5.2 gestelde termijn.

7.Het registerlid kan ten tweeden male reageren op de klacht en het antwoord van de klager. Het registerlid dient te reageren binnen de in het artikel 5.2 gestelde termijn.

8.De klager heeft tenslotte ten laatste male het recht op het geven van een reactie binnen de in het artikel 5.2 gestelde termijn. Het registerlid wordt op de hoogte gebracht van de reactie.

9.De commissie kan besluiten om één van haar leden c.q. een ambtelijk secretaris te belasten met de uitvoering van het vooronderzoek.

10.Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft dan kan de commissie de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

6.Bijstand

1.De klager en het registerlid kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar /hen aan te wijzen persoon.

7.Kosten klachtenprocedure

- 1.De kosten voor het starten van een klachtenprocedure bedragen eenmalig --75,00-- (zegge: vijfenzeventig) euro. De klachtenprocedure zal pas worden opgestart door de klachtencommissie na ontvangst van het bedrag.
- 2.De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.
- 3.De klachtencommissie kan deskundigen inschakelen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de NFG.
- 4.Indien de klager zelf een deskundige wenst te raadplegen dan zijn de eventuele kosten voor rekening van de klager.
- 5.Indien de klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de penningmeester van het bestuur van de NFG.

8.Het verstrekken van inlichtingen

- 1.De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij het registerlid alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 2.Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

9. Inzagerecht

1. Zowel de klager als het registerlid worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

10. Beslissing klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan tot de volgende uitspraken komen:

1. gegrond;
2. ongegrond;
3. niet ontvankelijk.

2. De klachtencommissie neemt binnen veertig werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5 van het onderhavige reglement een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan klager en het registerlid, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. Bij afwijking van de in het artikel 10.2 van het onderhavige reglement genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en het registerlid onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

4. De voorzitter van de NFG wordt op de hoogte gesteld van de uitspraak.

5. Indien een klacht gegrond is verklaard, staat het de voorzitter van de NFG vrij om aanvullende maatregelen te nemen tegen het registerlid. De klager wordt schriftelijk door de ambtelijk secretaris dan wel de voorzitter op de hoogte gebracht van deze maatregelen.

11. *Periodieke rapportage*

1. De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten en het oordeel van de klachtencommissie is opgenomen.

12. *Bekendmaking klachtenregeling*

1. Registerleden brengen de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar cliënten.

2. Het bestuur van de NFG controleert of de registerleden het klachtenreglement onder de aandacht van haar cliënten brengt en zal dit stimuleren.

3. De NFG dient zelf ervoor zorg te dragen dat zij zich inspant om het klachtenreglement naar derden toe bekend te maken; laat onverlet het gestelde in artikel 12.1.

13. *Geheimhouding*

1. Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle door de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

2.1 Indien het lid van de klachtencommissie zijn geheimhoudingsverplichting schendt en niet ingeschreven is in een register van de NFG dan volgt een onmiddellijke verwijdering uit de klachtencommissie.

2.2 Indien het lid van de klachtencommissie zijn geheimhoudingsverplichting schendt en het een registerlid van de NFG betreft dan volgt een onmiddellijk royement.

3. Bij schending van de geheimhoudingsverplichting door een lid van de klachtencommissie kan het bestuur van de NFG een sanctie opleggen van —1500 euro— per gebeurtenis met een maximum van —25.000,- euro— .

14. Beschikbaar stellen faciliteiten

1. De NFG stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

2. De NFG vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

15. Vaststelling en wijziging van dit reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de NFG.

2. Versie 5 (deze versie) van het klachtenreglement zal van kracht zijn vanaf 1 juli 2015.

16. Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.