

Klachtenregeling

Inleiding

Als verpleegkundige en therapeute probeer ik u zo goed mogelijk van dienst te zijn en goede zorg te verlenen. In een enkel geval kan er soms wel eens iets mis gaan. Dat is vervelend omdat ik graag tevreden cliënten/patiënten en familieleden en/of naasten heb. Ik wil er dan ook graag iets aan doen, ook om ervan te leren hoe het nog beter kan.

In deze bijlage vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt klagen over de geleverde begeleiding.

Eerst een gesprek...

Als u klachten heeft over mijn behandelingswijze en begeleiding, dan is het aan te raden eerst met mij zelf daarover te praten. Het is goed mogelijk dat bij mij niet bekend is dat en waarover u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een gesprek opgelost worden. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de beroepsvereniging V&VN Antroposofische Zorg (www.antroposofische-zorg.nl).

Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling dient een tweeledig doel: tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van zorg. De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor dient u zich tot de rechter te wenden.

Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten/patiënten kunnen zelf een klacht indienen over hun behandeling, maar ook een partner, een familielid of een andere betrokkene kan die namens de cliënt/patiënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe zij zelf zijn bejegend.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door mij kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen. Voorbeelden zijn:

de inhoud of de uitvoering van de verpleging of therapie; de omgang met u of een familielid of een naaste; de aan u verstrekte informatie of voorlichting; de organisatie van de zorg.

De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims. Hiervoor kunt u zich wenden tot de rechter.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht schriftelijk indienen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Hoe gaat het verder?

Als u de klacht heeft ingediend, zal de secretaris van de klachtencommissie binnen tien werkdagen met u contact opnemen over het vervolg van de procedure. Met u zal

worden besproken om eerst proberen te komen tot een bemiddeling tussen u en de verpleegkundige of therapeute waarover u heeft geklaagd. Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Na een schriftelijke uitwisseling over wat er is gebeurd, kan de klachtencommissie u uitnodigen voor een hoorzitting. Hierbij is ook degene over wie u heeft geklaagd aanwezig. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig doet de commissie aan de betrokken verpleegkundige of therapeute aanbevelingen.

Werkwijze van de klachtencommissie

De klachtencommissie werkt aan de hand van een reglement, dat voldoet aan wettelijke eisen.

Wat zijn de kosten?

Er zijn voor u als cliënt/patiënt geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Als u zich bij laat staan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze kosten wel voor u als klager.

Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen over de NVAZ klachtenbehandeling, neemt u dan contact op met het secretariaat: secretariaat@antroposofische-zorg.nl

Reglement voor de Klachtencommissie

INTERDISCIPLINAIRE KLACHTEN- EN BEMIDDELINGSCOMMISSIE

REGLEMENT

Preambule

In 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector ingesteld.

Deze wet verplicht elke zorgaanbieder, zowel instelling als zelfstandig beroepsbeoefenaar, een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of voor hem werkzame personen jegens een cliënt.

De in de sector beroepsverenigingen NVAZ (Nederlandse Verenigingen van Antroposofische Zorgaanbieders) vertegenwoordigde verenigingen van beroepsbeoefenaren in het veld van de antroposofische gezondheidszorg achtten het zinvol om gezamenlijk een regeling te treffen. Hiertoe hebben zij besloten om ten behoeve van de leden van de beroepsverenigingen een interdisciplinair samengestelde commissie in te stellen voor de behandeling van klachten van cliënten.

Naast de wettelijk verplichte klachtbehandeling is aan de commissie ook uitdrukkelijk de bevoegdheid gegeven via bemiddeling de klacht af te handelen. Op deze wijze wordt aan de cliënt voor de afhandeling van zijn klacht de mogelijkheid geboden te kiezen voor bemiddeling tussen hem en zijn zorgaanbieder als alternatief voor (verdere) behandeling van zijn klacht.

Het Reglement voor de commissie, zoals dat is opgesteld en ondertekend door alle betrokken partijen middels een convenant op 5 maart 1997, is aangepast, herschreven en ondertekend door alle betrokken partijen in 2001 en opnieuw in 2007.

Voor de leesbaarheid is in de tekst de "hij"-vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan uiteraard ook "zij" gelezen worden.

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Aangeklaagde: de zorgaanbieder of het samenwerkingsverband van zorgaanbieders (zoals bijvoorbeeld een therapeuticum) over wie de klager een probleem ter kennis heeft gebracht van de commissie met het verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van deze klacht door de commissie.

Aanmeldingsfunctionaris: degene die namens de commissie de eerste opvang van de klager verzorgt.

Antroposana: de patiëntenvereniging voor antroposofische gezondheidszorg.

Bemiddelingsverzoek: een verzoek van de klager om bemiddeling door de commissie bij een door de klager ervaren probleem bij de zorgaanbieder.

Commissie: Interdisciplinaire Klachten- en Bemiddelingscommissie.

NVAZ: Nederlandse Vereniging van Antroposofische Zorgaanbieders.

Klacht: een door de klager ervaren probleem bij de zorgverlening door de aangeklaagde.

Klager: degene die zich tot de commissie wendt met een melding van of een verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van een klacht.

Melding: het aan de aanmeldingsfunctionaris mededelen van een klacht zonder verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van deze klacht door de commissie.

Sector beroepsverenigingen NVAZ: de sector waarin de volgende beroepsverenigingen vertegenwoordigd zijn:

- Azarias, therapeutisch begeleiders in antroposofische zorg
- Beroepsgemeenschap van Psychosociaal Hulpverleners werkend vanuit de Antroposofie
- Nederlandse Beroepsvereniging Meridiaan-Kleurentherapie
- Nederlandse Vereniging van Antroposofische Artsen
- Nederlandse Vereniging van Antroposofische Fysiotherapeuten
- Nederlandse Vereniging t.b.v. Antroposofische Psychotherapie
- Nederlandse Vereniging van Diëtisten werkzaam vanuit de Antroposofie
- Nederlandse Vereniging voor Eurytmie therapie
- Nederlandse Vereniging voor Kunstzinnige Therapieën op Antroposofische Grondslag
- SAMPO, vereniging van actief beeldende therapeuten

- V&VN: Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland, afdeling antroposofische zorg

Reglement: het reglement voor de bemiddeling bij en behandeling van klachten door de Interdisciplinaire Klachten- en Bemiddelingscommissie.

Zorgaanbieder: de persoon die een instelling in stand houdt of een zelfstandig beroepsbeoefenaar die lid is van één van de in sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen voornoemd.

Zorgverlener: de zorgaanbieder die daadwerkelijk de zorg verleent.

1. Instelling en samenstelling

1.1 Door de in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen is een Interdisciplinaire Klachten- en Bemiddelingscommissie ingesteld. De Interdisciplinaire Klachten- en Bemiddelingscommissie, hierna te noemen de 'commissie', staat ten dienste van de patiënten/cliënten en hun zorgaanbieders, leden van in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen. Uitgangspunt voor de samenstelling van de commissie is dat zij haar werkzaamheden met de vereiste onpartijdigheid en onafhankelijkheid kan verrichten. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met een lidmaatschap van het bestuur van een aangesloten beroepsvereniging.

1.2 De commissie bestaat uit: een voorzitter, twee vertegenwoordigers van elk van de in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen en twee patiëntenvertegenwoordigers van Antroposana.

De voorzitter wordt op voordracht van de sector beroepsverenigingen NVAZ, na instemming van Antroposana en de overige leden van de commissie, benoemd door de sector beroepsverenigingen NVAZ. De voorzitter is onafhankelijk en is geen lid van een van de beroepsverenigingen. Op voordracht van elk van de in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen benoemt de commissie een plaatsvervangend lid.

De twee patiëntenvertegenwoordigers in de commissie worden door de commissie benoemd op voordracht van Antroposana; van hen is één lid, de ander plaatsvervangend lid. In overleg met de commissie en de sector beroepsverenigingen NVAZ wordt er een ambtelijk secretaris toegevoegd aan de commissie door de NVAZ.

1.3 De commissie heeft vier permanente leden:

- de voorzitter
- het lid vanuit de Nederlandse Vereniging van Antroposofische Artsen
- één van de leden vanuit de therapeuten en verpleegkundigen
- het lid vanuit Antroposana.

Het permanente lid vanuit de therapeuten en verpleegkundigen, en een plaatsvervanger, worden, met medeweten van de betreffende beroepsverenigingen, door de commissie benoemd.

1.4 De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden voor drie jaar benoemd en zijn tweemaal terstond herbenoembaar.

1.5 Beëindiging van het lidmaatschap van de commissie vindt plaats door:

- opzegging door het lid zelf
- beëindiging van het lidmaatschap van de betreffende beroepsvereniging
- niet verlengen van het mandaat voor de beroepsvereniging respectievelijk

Antroposana.

- opzegging van het onderling vertrouwen door minimaal twee van de drie permanente leden van de commissie

2. Doelstelling

2.1 De commissie draagt, met inachtneming van het bepaalde in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, zorg voor een adequate bemiddeling bij en behandeling van klachten van patiënten/cliënten van leden van de in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen over hun zorgverlener.

Deze bemiddeling en behandeling beoogt:

- a. het recht doen aan de individuele klager
- b. het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde
- c. het verlenen van medewerking bij het oplossen van conflicten, die het medisch/therapeutisch/verpleegkundig handelen of de daarmee samenhangende communicatie en organisatie betreffen, tussen leden van de diverse beroepsverenigingen onderling en tussen leden van de diverse beroepsverenigingen en derden
- d. het signaleren en tegengaan van beroepsfouten en maatschappelijk onbetamelijk gedrag van leden van de beroepsverenigingen.
- e. hierdoor een bijdrage te geven aan het bewaken van de kwaliteit van het antroposofisch medisch/therapeutisch/verpleegkundig handelen, zowel van de individuele beroepsbeoefenaar, als wat betreft de samenwerking tussen de diverse beroepsbeoefenaren
- f. het voorkomen dat de Antroposofische Gezondheidszorg in diskrediet gebracht wordt.

3. Klagers en aangeklaagden

3.1 Klagers kunnen zijn:

- a. patiënten/cliënten van leden van een in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsvereniging, hun wettelijk vertegenwoordiger, een door de patiënt/cliënt schriftelijk gemachtigde of nabestaanden van overleden patiënten;
- b. naasten van de patiënt/cliënt over gedragingen van de zorgaanbieder jegens henzelf indien zij een bijzondere positie ten opzichte van klager hebben.

3.2 Aangeklaagden kunnen zijn:

- a. zorgaanbieders of
- b. samenwerkingsverbanden van zorgaanbieders die lid zijn van een in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsvereniging.

4. De commissie

4.1 De bemiddeling bij of de behandeling van een klacht wordt verzorgd door een commissie, die als volgt is samengesteld:

- de permanente leden van de commissie (indien een klacht is gericht tegen een zorgaanbieder die lid is van dezelfde beroepsvereniging als het permanente lid van de commissie, treedt als permanent lid zijn plaatsvervanger van een andere beroepsvereniging op)
- een vertegenwoordiger van de beroepsvereniging van de zorgaanbieder waartegen een klacht is ingediend.

4.2 De leden van de commissie kunnen zich per vergadering laten bijstaan door hun plaatsvervanger.

4.3 Indien gewenst kunnen leden van de commissie optreden als getuige-deskundigen ten behoeve van andere klacht- en/of tuchtcommissies.

5. Werkwijze

5.1 De secretaris verzorgt de ambtelijke ondersteuning van de commissie.

5.2 Voor alle leden van de commissie en degenen die betrokken zijn bij de ambtelijke ondersteuning geldt geheimhoudingsplicht voor alle zaken die de commissie betreffen.

5.3 Besluitvorming in de commissie over een klacht vindt plaats op basis van consensusvorming. Indien dit onmogelijk blijkt, bij meerderheid van stemmen, en in het geval dat de stemmen staken beslist de voorzitter.

5.4 De leden van de commissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken en handelingen van de commissie.

5.5 De commissie behandelt alleen bemiddelingsverzoeken en/of klachten die het medisch/therapeutisch/verpleegkundig handelen betreffen, een en ander in de meest ruime zin.

5.6 Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd.

5.7 De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over financiële aansprakelijkheid.

5.8 De commissie kan desgewenst deskundigen raadplegen.

5.9 Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

5.10 Leden van de commissie mogen geen direct persoonlijk belang hebben bij de door hen te behandelen bemiddelingsverzoeken of klachten.

6. Aanmelding van een klacht

6.1 De klager dient zijn klacht in bij de secretaris van de commissie.

De klager heeft de mogelijkheid om de klacht alleen te melden zonder verzoek tot behandeling van de klacht.

De secretaris doet in de eerstvolgende vergadering van de commissie verslag van de binnengekomen klachten.

6.2 De commissie streeft ernaar dat de klager zich bij voorkeur eerst zelf tot de zorgverlener wendt om te trachten samen tot een oplossing te komen. Wanneer de klager hiertoe niet bereid is of niet zelf met de zorgverlener tot een bevredigende oplossing komt, kan hij vragen om hulp van de commissie en een verzoek doen om te bemiddelen of de gegrondheid van de klacht te beoordelen.

7. Meldingen

7.1 Van de binnengekomen meldingen neemt de commissie in beginsel alleen kennis. Wanneer de melding daar aanleiding toe geeft, kan de commissie echter besluiten zelf in deze een onderzoek in te stellen. De secretaris neemt in dat geval contact op met de klager en overlegt met hem of hij bereid is medewerking te verlenen aan dit onderzoek en een bemiddelingsverzoek of een klacht wil indienen. Zo niet, dan sluit de commissie het dossier af.

8. Bemiddeling bij een klacht

8.1 Indien de klager een bemiddelingsverzoek indient krijgt hij binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de commissie met informatie over de procedure.

8.2 De commissie neemt vervolgens het verzoek in behandeling en vraagt aan klager en aangeklaagde om binnen vier weken, bij voorkeur schriftelijke, verheldering te geven en te reageren op de klacht zoals gesteld in het klaagschrift.

8.3 De commissie zorgt ervoor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd worden

8.4 Desgewenst organiseert de commissie op de kortst mogelijke termijn een bemiddelend gesprek tussen klager en de betreffende aangeklaagde, indien gewenst tezamen met een lid en de secretaris van de commissie.

8.5 Indien de bemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager vragen zijn probleem als klacht in behandeling te nemen en daarover een oordeel uit te spreken.

9. Behandeling van een klacht

9.1 Een klacht wordt schriftelijk, met redenen omkleed, bij de commissie ingediend.

9.2 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht bevestigt de secretaris deze aan het adres van klager. De secretaris draagt er zorg voor dat eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht worden aangevuld of opgehelderd. Ten behoeve van de behandeling van de klacht is de commissie bevoegd om informatie in te winnen, stukken te raadplegen en personen te horen, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van klager. Hiervoor ontvangt klager een formulier waarmee hij de commissie schriftelijk machtigt.

9.3 Klager en aangeklaagde worden binnen vier weken, maar in elk geval voorafgaand aan de feitelijke klachtbehandeling, geïnformeerd over de samenstelling van de commissie. Zowel klager als aangeklaagde kan binnen één week gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname aan de commissie door bepaalde leden.

9.4 Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.

9.5 De commissie stuurt binnen twee weken nadat de klacht is ingediend een kopie van de klacht naar betreffende aangeklaagde.

9.6 De aangeklaagde wordt verzocht om binnen vier weken een schriftelijke reactie te geven.

9.7 Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, kan deze de commissie onder opgave van redenen verzoeken om een nieuwe termijn te bepalen waarbinnen gereageerd moet worden.

9.8 De commissie onderzoekt de klacht en kan beide partijen horen, bij voorkeur in elkaars bijzijn.

9.9 Waar mogelijk probeert de commissie overeenkomstig artikel 6 lid 2 en artikel 8 tussen partijen te bemiddelen.

9.10 De commissie kan andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

9.11 De commissie kan informatie inwinnen en stukken inzien voor zover dit geschiedt met gericht schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger; zulks met uitzondering van de gegevens die betrekking hebben op derden, die hiervoor geen schriftelijke toestemming hebben verleend.

9.12 De commissie zorgt ervoor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd worden.

9.13 De commissie komt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes maanden, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht.

9.14 De commissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen toe al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde.

9.15 Indien naar het oordeel van de commissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 9 lid 13 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de commissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

9.16 Aangeklaagde bericht binnen een maand na ontvangst van de in art. 9 lid 14 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en de commissie of hij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

9.17 Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn doet de aangeklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de aangeklaagde zijn standpunt over de te nemen maatregelen aan hen kenbaar zal maken.

9.18 Klager en aangeklaagde hebben het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan.

9.19 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge art. 9 lid 18 met zich meebrengt. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

9.20 Het oordeel van de commissie wordt geanonimiseerd gepubliceerd in de mededelingenbladen van de in de sector beroepsverenigingen NVAZ vertegenwoordigde beroepsverenigingen. Indien de commissie van oordeel is dat de anonimiteit van klager dan wel aangeklaagde niet voldoende is gewaarborgd, kan zij besluiten publicatie van de uitspraak achterwege te laten. Ook een daartoe strekkend verzoek van klager kan een reden zijn de uitspraak niet te publiceren.

9.21 Tegen de beslissing van de commissie staat geen beroep open.

9.22 De tot de persoon van klager dan wel aangeklaagde herleidbare gegevens worden maximaal twee jaar na afronding van de klachtbehandeling bewaard.

10. Verslagen

10.1 De commissie maakt jaarlijks een openbaar jaarverslag van het aantal en de aard van de behandelde klachten. De commissie stuurt dit verslag aan de besturen van de beroepsverenigingen, Antroposana en voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar aan de regionale Inspecteurs voor de Gezondheidszorg.

10.2 De commissie stelt ten behoeve van de beroepsverenigingen een bericht op over het totaal ontvangen meldingen en klachten.

Vastgesteld 5 september 2007

Zie voor nadere informatie: <http://www.antroposofische-zorg.nl/>