



juni 2017

KLACHTEN REGLEMENT

Inleiding

De leden van Shiatsu Vereniging Nederland zijn therapeuten die mensen begeleiden met diverse klachten op medisch sociaal vlak.

Hieronder vallen alle lichamelijke klachten, die zowel stress gerelateerd als chronisch of acuut kunnen zijn.

De behandeling is niet symptoomgericht, maar richt zich op de hele mens als zodanig en wordt terecht holistisch genoemd. Cliënten kunnen zowel volwassenen als kinderen zijn.

De intentie van therapeuten van *Shiatsu Vereniging Nederland* is om goede zorg te bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van onze aangesloten therapeuten. Elke therapeut van *Shiatsu Vereniging Nederland* is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit gebeurt via de beroepsvereniging *Shiatsu Vereniging Nederland*. *Shiatsu Vereniging Nederland* heeft dit klachtenreglement opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor cliënten.

In het klachtenreglement zijn de algemene regels van *Shiatsu Vereniging Nederland* voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

De opbouw van het klachtenreglement ziet u terug in de inhoudsopgave.

In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die *Shiatsu Vereniging Nederland* en haar leden hanteren bij de omgang met klachten. Daar zijn ook begrippen toegelicht.

In de volgende algemene paragraaf staan de regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten.

In de slotparagraaf is aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtafhandeling' en zijn algemene regels voor wijziging en vaststelling van het reglement genoemd.

Heeft u vragen over dit klachtenreglement neem dan contact op met het secretariaat van Shiatsu Vereniging Nederland.

Heeft u vragen over de aanpak van uw klacht, wilt u advies of ondersteuning hierbij? Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via het secretariaat van Shiatsu Vereniging Nederland.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGLING

4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling
8. Geheimhouding en privacy
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
10. Kosten klachtafhandeling
11. De klachtenprocedure

OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET *SHIATSU VERENIGING NEDERLAND*-LID

12. Rol en bijdrage beklaagde
13. Rol en bijdrage *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuur bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS

14. Positie en waarborg onafhankelijkheid
15. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris
16. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

17. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

18. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
19. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten
20. Klachtenrapportages en vervolg daarop

SLOTBEPALINGEN

21. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
22. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid

De beroepsbeoefenaar die geregistreerd lid is van de beroepsvereniging *Shiatsu Vereniging Nederland* en die valt onder de *Shiatsu Vereniging Nederland*-klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz. Dit *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Stbl. 2015, 407).

b. *Shiatsu Vereniging Nederland*-beroepsvereniging

De vereniging van *Shiatsu Vereniging Nederland*-beroepsbeoefenaren. Deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door het *Shiatsu Vereniging Nederland*-verenigingsbestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.

c. Medewerker

Een bij of voor een lid van *Shiatsu Vereniging Nederland* in de praktijk werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.

d. Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of de praktijk waaraan het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid is verbonden.

e. Naaste

Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens formele vertegenwoordiger.

f. Klacht

Een uiting van onvrede over een gedraging¹ van een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid/-praktijk en/of de voor/bij deze werkzame personen jegens de individuele cliënt of diens vertegenwoordiger. Het begrip 'klacht' kent geen beperkingen wat betreft doel van de klager², complexiteit, (on)terechtheid of (on)gegrondheid. Wel wordt een klacht als klacht behandeld wanneer deze uitsluitend op schrift, daaronder valt ook per mail, is gesteld.

g. Klager

De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.

h. Beklaagde

Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

i. Klachtenfunctionaris

Degene die door *Shiatsu Vereniging Nederland* is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en beklagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

j. Klachtenafhandeling

De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.

k. Klachtenopvang

Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.

l. Klachtenbemiddeling

De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

m. Afsluitbericht

Een schriftelijke mededeling van de beklagde, of een door deze aangewezen bevoegde persoon, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de *Shiatsu Vereniging Nederland*-klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

n. Geschil

Een klacht waarop de klager niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschilleninstantie.³

o. Geschilleninstantie

De externe geschilleninstantie waarbij het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.

p. Uitspraak

De schriftelijke weergave van de geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de geschilleninstantie. De uitspraak van de beoordelende geschilleninstantie is bindend voor het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en zijn praktijk.

q. Hij/zij In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

**1 - Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste.*

**2 - Een klacht kan ook het karakter van een claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben.*

*3 - De voor klager onbevredigende reactie van(uit) het Shiatsu Vereniging Nederland-lid betreft – afhankelijk van de gevolgde procedure: een afsluitbericht, het (niet) nakomen van het door het Shiatsu Vereniging Nederland-lid toegezegde of aan Shiatsu Vereniging Nederland-lid opgelegde maatregelen, de (door de schadeverzekeraar van het Shiatsu Vereniging Nederland-lid) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

Artikel 2

Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden, in structurele zin.

Artikel 3

Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger, en het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en de voor deze werkzame personen.

g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklagde, het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en zijn praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens wettelijke vertegenwoordigers) conform de wet en conform dit reglement.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4

Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

4.1. Het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid c.q. zijn praktijk draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten.

4.2. In geval van medewerkers zorgt het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid ervoor dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.

4.3. *Shiatsu Vereniging Nederland* voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5

Klachtrecht cliënten

5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en de voor deze werkzame personen, jegens cliënt zelf of de wettelijke vertegenwoordiger.

5.2. Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.

5.4. Een persoon die door een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.

5.5. Voor de indiening van een klacht over een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

Artikel 6

Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij *Shiatsu Vereniging Nederland* en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning van de klachtenfunctionaris bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.

6.2. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorziene klachtenformulier worden ingediend bij *Shiatsu Vereniging Nederland*.

6.3. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij *Shiatsu Vereniging Nederland* van beklagde, en zodoende is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7.2.) van kracht gaan.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang⁴ kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en beklagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

**4 - Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin het Shiatsu Vereniging Nederland-lid een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).*

Artikel 7

Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

7.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de aan hem/haar toegewezen klachtenfunctionaris.

7.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en beklagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

7.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklagde en met instemming van de klager.

7.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.

7.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten - een schriftelijk afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op.

Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en beklaagde, overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

Artikel 8

Geheimhouding en privacy

8.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

8.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.

8.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

Artikel 9

Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

9.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij hij de klager heeft ondersteund.

9.2. De dossiervoering, - bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

9.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken.

9.4. Het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid houdt in het cliëntendossier geen aantekening bij over door de cliënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) ingediende klachten en de afhandeling van deze.

De afspraken volgend uit de klachtafhandeling worden wel door een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid in het cliëntendossier opgenomen.

Artikel 10

Kosten klachtafhandeling

10.1. Aanklager brengt *Shiatsu Vereniging Nederland* voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.

10.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van de klacht door de geschilleninstantie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. *Shiatsu Vereniging Nederland* en het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid maken deze kosten (tevooren) aan klager en beklaagde bekend.

10.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Artikel 11

De klachtenprocedure

11.1 Het inzetten van de klachtenfunctionaris

Shiatsu Vereniging Nederland vraagt een klachtenfunctionaris contact op te nemen met klager wanneer:

- Klager de cliënt zelf, of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger is;
- De klacht betrekking heeft op een bij *Shiatsu Vereniging Nederland* geregistreerd lid;
- De klacht op schrift is gesteld, zoals bedoeld bij artikel 61. en 6.2.

Daarnaast kan de klager te allen tijde zelfstandig via de beroepsvereniging van de beklaagde een beroep doen op een klachtenfunctionaris.

11.2. Een schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam en adresgegevens van de klager, de naam en praktijkgegevens van de beklaagde, de inhoud van de klacht, de periode waarin de klager door de beklaagde behandeld werd.

OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET *SHIATSU VERENIGING NEDERLAND*-LID

Artikel 12

Rol en bijdrage beklaagde

12.1. Een beklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten, al dan niet via de klachtenfunctionaris.

Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

12.2. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de beklaagde bij de verdere klachtafhandeling een klachtenfunctionaris vanuit *Shiatsu Vereniging Nederland* erbij.

12.3. Wanneer een eerste gesprek niet bevredigend is voor de klager wijst de beklaagde de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij *Shiatsu Vereniging Nederland* om een beroep te kunnen doen op de klachtenfunctionaris. Dit in het geval de klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.

12.4. Een beklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klager danwel aan de klachtenfunctionaris.

12.5. Een aangeklaagd *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en voor deze werkzame personen over wie (elders) een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.

12.6. Een beklaagde kan binnen *Shiatsu Vereniging Nederland* een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij bestuur of de klachtenfunctionaris.

Artikel 13

Rol en bijdrage *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuurder bij afhandeling klacht

13.1. *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuurder stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

13.2. *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuurder neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

13.3. *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuurder weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als beklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 14

Positie en waarborg onafhankelijkheid

14.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklaagde, *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuur. Hij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en - protocol - zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

14.2. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en heeft rechtstreekse toegang tot het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid of het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland*.

14.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij *Shiatsu Vereniging Nederland* of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

14.4. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

14.5. De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met hem of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie. De conclusie van deze instantie is voor alle partijen bindend.

Artikel 15

Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

15.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

- a. (eerste) Opvang.
- b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- c. Bijstand.
- d. Bemiddeling.
- e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
- f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
- g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.

h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij *Shiatsu Vereniging Nederland* en *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden.

15.2. *Shiatsu Vereniging Nederland* en het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid geven in samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de *Shiatsu Vereniging Nederland*-klachtenregeling.

Artikel 16

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

16. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.

b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.

c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.

d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagde, het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of diens praktijk, over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

Artikel 17

Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

17.1. Het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschilleninstantie.

17.2. *Shiatsu Vereniging Nederland*, het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.

17.3. Ingeval de klager een beroep doet op de geschilleninstantie, omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschilleninstantie - wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn - besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

17.4. In vervolg op een afsluitbericht van de klachtenfunctionaris, of op een (bindende) uitspraak of advies van de geschilleninstantie, ontvangt klager binnen een maand een schriftelijke reactie van de beklagde. In deze reactie geeft het betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen is in de schriftelijke reactie van betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.

17.5. Het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* ontvangt van het betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid een (geanonimiseerd) afschrift van de uitspraak/advies van de geschilleninstantie alsmede de reactie van betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid daarop.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 18

Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

18.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken klachtenfunctionaris het direct bij de situatie betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid passende maatregelen te treffen. Dit wordt vermeld in het afsluitbericht aan het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland*.

18.2. Onder de in artikel 18.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:

- een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of voor het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of diens praktijk;
- een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid en/of diens praktijk;
- een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

18.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken klachtenfunctionaris of het *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuur niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt door het *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuur melding aan het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

18.4. Komt het *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid, dan gaat het *Shiatsu Vereniging Nederland*-bestuur over tot maatregelen. Het betrokken *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid ontvangt een afschrift van dit voornemen.

18.5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen.

Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of beklagde.

Artikel 19

Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

19.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.

Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en beklagde, op de juiste plaats bekend wordt.

19.2. De betrokkene bespreekt met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.

19.3. Een *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van de *Shiatsu Vereniging Nederland* over kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging als geheel van belang (kunnen) zijn.

19.4. Het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening van *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden als die van het specifieke *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid.

Artikel 20

Klachtenrapportages en vervolg daarop

20.1. De klachtenfunctionaris stelt per jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland*.⁵

Hij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.

20.2. Het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* bespreekt deze jaarrapportages op passende wijze binnen de beroepsvereniging en deelt waar mogelijk de bevindingen met collega-beroepsverenigingen ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.

20.3. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden/-praktijken over wie zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* over deze situatie met vermelding van de naam van het

betreffend *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid. Dit *Shiatsu Vereniging Nederland*-lid ontvangt hiervan een kopie.

20.4. Het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* neemt zo nodig passende maatregelen (bij (een vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg.

**5 - In deze klachtenregistratie wordt ook informatie opgenomen over klachten die via andere instanties (o.a. externe klachten- en geschilleninstantie, schadeverzekeraar, Inspectie voor de Gezondheidszorg, tuchtcommissie) zijn afgehandeld.*

SLOTBEPALINGEN

Artikel 21

Omgang met onvrede over afhandeling klacht

21.1. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het *Shiatsu Vereniging Nederland*-klachtenreglement kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-) beoordeling van de klacht.

Artikel 22

Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

22.1. Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. De bestuurder zal in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, en de belangen van *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden horen.

22.2. Dit klachtenreglement kan door het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* met toestemming van de patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang en de Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (SCAG) worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.

22.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* om advies van de klachtenfunctionaris. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van *Shiatsu Vereniging Nederland*-leden in acht genomen.

22.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van *Shiatsu Vereniging Nederland* dit na overleg met belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

aldus vastgesteld door het bestuur van Shiatsu Vereniging Nederland,

namens deze,

Betty Croll, voorzitter

d.d 30 juni 2017

Dit klachtenreglement is op 9 februari 2017 vastgesteld in overeenstemming met de representatieve patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland.