



# Klachtenreglement

Onderstaand klachtenreglement is door SCAG afgestemd met Zorgbelang Nederland als zijnde de representatieve vertegenwoordiger van de belangen van cliënten. Dit betekent dat er slechts wijzigingen in dit reglement mogen worden aangebracht in overleg met Zorgbelang.

## Interne Klachtontvanger

Klachten kunnen schriftelijk, via e-mail en telefonisch gemeld worden bij het secretariaat van de VIV. De secretariaatsmedewerker geeft de ontvangen informatie rechtstreeks door aan de interne Klachtontvanger die contact opneemt met de klager. De interne klachtontvanger verheldert indien noodzakelijk en/of gewenst de klacht in overleg met de klager. De verheldering kan er toe leiden dat de klacht is opgelost. Is dit niet het geval dan volgt de behandeling van de klacht volgens de procedures uit onderstaand klachtenreglement, waarbij de klacht door de interne klachtontvanger overgedragen wordt aan de externe klachtenfunctionaris volgens de procedures vermeld op de website van SCAG. De interne klachtontvanger maakt hier melding van bij de leden-vertrouwenspersoon van de VIV.

## Leden Vertrouwenspersoon VIV

Een klacht die gemeld wordt bij het secretariaat van de VIV wordt door de secretariaatsmedewerker doorgegeven aan de vertrouwenspersoon leden. De door de VIV aangestelde vertrouwenspersoon, onderhoudt periodiek contact met het beklagde lid, gedurende een klachtenprocedure ter ondersteuning van het lid. De vertrouwenspersoon heeft daarnaast uitsluitend contact met de interne klachtontvanger over procedurele zaken de klacht betreffende.

# Klachtenreglement cliënten

## Inleiding

De leden van de VIV zijn therapeuten die mensen begeleiden met klachten op het psychosociale vlak. Iemand is in zijn leven vastgelopen, kan niet verder, blokkeert en zoekt hulp om daar uit te komen. Dat kan zich beperken tot een bepaald gebied in zijn leven, het kan ook een breder terrein beslaan. Soms kan de ingang een lichamelijke klacht zijn waarvoor geen medische oorzaak is aan te wijzen en zoekt men naar een mogelijke andere oorzaak en behandeling. Cliënten kunnen individuele volwassenen of kinderen zijn, pubers, gezinnen, of mensen die partners van elkaar zijn. Intentie van VIV-therapeuten 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 VIV-therapeut is op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) verplicht een klachtenregeling te treffen voor zijn cliënten. Dit gebeurt via de beroepsvereniging VIV. De VIV heeft dit klachtenreglement opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor cliënten.

In het klachtenreglement zijn de algemene regels van de VIV voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.



Het klachtenreglement heeft de volgende opbouw. Deze ziet u terug in de inhoudsopgave. In de algemene paragraaf van dit klachtenreglement zijn de doelstellingen en uitgangspunten genoemd die de VIV 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 de VIV.*

*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 de VIV.*



## **INHOUDSOPGAVE**

### **INLEIDING**

#### **ALGEMEEN**

1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

#### **TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

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 VIV-LID**

12. Rol en bijdrage beklaagde
13. Rol en bijdrage VIV-lid en/of VIV-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. VIV-lid De beroepsbeoefenaar die geregistreerd lid is van de beroepsvereniging VIV en die valt onder de VIV-klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz. Dit VIV-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Stbl. 2015, 407).
  - b. VIV-beroepsvereniging De vereniging van VIV-beroepsbeoefenaren. Deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door het VIV-verenigingsbestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.
  - c. Medewerker Een bij of voor lid van de VIV in de praktijk werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
  - d. Cliënt Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een VIV-lid en/of de praktijk waaraan het VIV-lid is verbonden. Dit kan ook een natuurlijk persoon zijn die in het kader van syasteemgesprekken betrokken is (geweest) bij de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden. <sup>1</sup>
  - 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 gedraging<sup>2</sup> van een VIV-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 klager,<sup>3</sup> 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 de VIV 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 beklaagden 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 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 weergave van de klacht en het verloop van de bemiddeling. Inclusief een in artikel 17 lid 1 van de Wkkgz genoemde schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met daarin een met redenen omkleed oordeel over de klacht, waarin mede wordt aangegeven – indien van toepassing- 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.<sup>4</sup>
- o. Geschilleninstantie      De externe geschilleninstantie waarbij het VIV-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 VIV-lid en zijn praktijk.
- q. Hij/zij                    In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

## **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 VIV-lid.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van VIV-leden, in structurele zin.



- 4 De voor klager onbevredigende reactie van(uit) het VIV-lid betreft- afhankelijk van de gevolgde procedure: een afsluitbericht, het (niet) naskomen van het door het VIV-lid toegezegde of aan VIV-lid opgelegde maatregelen, de (door de schadeverzekeraar van het VIV-lid) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

### **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 VIV-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 VIV-lid en de voor deze werkzame personen.
  - g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklagde, het VIV-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 VIV-lid c.q. zijn praktijk draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten.
- 4.2. In geval van medewerkers zorgt VIV-lid ervoor dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- 4.3. Het VIV 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 VIV-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 VIV-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 VIV-lid geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden. Van de klager wordt verwacht dat hij zijn klacht binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening heeft ontdekt, of redelijkerwijs had moeten ontdekken, aan de zorgaanbieder meldt.

## **Artikel 6**

### **Besluit tot indienen of intrekken klacht**

- 6.1. De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met het VIV-lid de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot VIV-lid wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de VIV 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 VIV-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 de VIV.
- 6.3. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de VIV van beklaagde, 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 belang<sup>5</sup> 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 beklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

## **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 beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

<sup>5</sup> Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin het XX-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').



- 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 beklagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op. Dit bevat een weergave van de klacht en verloop van bemiddeling, inclusief een met redenen omkleedde conclusie van de zorgaanbieder met daarin aangegeven, indien van toepassing, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd. Het zogenaamde schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder.

## **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, beklagde 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 VIV-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 VIV-lid in het cliëntendossier opgenomen.





## **Artikel 10**

### **Kosten klachtafhandeling**

- 10.1. Aan klager brengt de VIV 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. De VIV en het VIV-lid maken deze kosten (tevorens) aan klager en beklagde bekend.
- 10.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklagde 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  
De VIV 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 de VIV 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 beklagde 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 beklagde, de inhoud van de klacht, de periode waarin de klager door de beklagde behandeld werd.

## **OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET VIV-lid**

### **Artikel 12**

#### **Rol en bijdrage beklagde**

- 12.1. Een beklagde 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 beklagde bij de verdere klachtafhandeling een klachtenfunctionaris vanuit VIV erbij.
- 12.3. Wanneer een eerste gesprek niet bevredigend is voor de klager wijst de beklagde de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de VIV 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 beklagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klager dan wel aan de klachtenfunctionaris.



- 12.5. Een aangeklaagd VIV-lid en voor deze werkzame personen over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht. Uiterlijk na inzet van de klachtenfunctionaris en eventueel na ondersteuning door de klachtenfunctionaris bij de schriftelijke formulering van de klacht, zal de klacht zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde kenbaar worden gemaakt.
- 12.6. Een beklagde kan binnen de VIV 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 VIV-lid en/of VIV-bestuurder bij afhandeling klacht**

- 13.1. VIV-lid en/of VIV-bestuurder stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 13.2. VIV-lid en/of VIV-bestuurder neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- 13.3. VIV-lid en/of VIV-bestuurder weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als beklagde 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, beklagde, VIV-lid en VIV-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 VIV-lid of het bestuur van de VIV.
- 14.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de VIV 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 beklagde 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 en bevoegdheden:
- a. Het bieden van (eerste) klachtopvang.
  - b. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
  - c. Bijstand verlenen.
  - d. Het inwinnen van informatie en het reageren op voor de klacht relevante stukken
  - e. Bemiddeling.
  - f. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
  - g. Begeleiding bij bijzondere situaties.
  - h. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
  - i. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van beklagde, de zorgaanbieder, over de afhandeling van een specifieke klacht of over zijn omgang met klachten in algemene zin.
  - j. Signalering en advisering in het kader van de kwaliteit van zorg.

## **BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE**

### **Artikel 16**

#### **Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid**

- 16.1. Het bestuur van de VIV draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschilleninstantie.
- 16.2. De VIV, het VIV-lid en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie.
- 16.3. 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.
- 16.4. 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 VIV-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 VIV-lid gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.
- 16.5. Het bestuur van de VIV ontvangt van het betrokken VIV-lid een (geanonimiseerd) afschrift van de uitspraak/advies van de geschilleninstantie alsmede de reactie van betrokken VIV-lid daarop.

## **BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN**

### **Artikel 17**

#### **Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties**



- 17.1. Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken klachtenfunctionaris de direct bij de situatie betrokkene VIV-lid passende maatregelen te treffen. Dit wordt vermeld in het afsluitbericht aan het bestuur van VIV.
- 17.2. 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 VIV-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 VIV-lid en/of diens praktijk;
  - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- 17.3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken klachtenfunctionaris of het VIV-bestuur niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt door het VIV-bestuur melding aan het VIV-lid plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- 17.4. Komt het VIV-lid niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid, dan gaat het VIV-bestuur over tot maatregelen.  
Het betrokken VIV-lid ontvangt een afschrift van dit voornemen.
- 17.5. 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 18**

### **Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten**

- 18.1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over een VIV-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.
- 18.2. De betrokkene bespreekt met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- 18.3. Een VIV-lid waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van de VIV over kwaliteitssignalen en acties die voor de beroepsvereniging als geheel van belang (kunnen) zijn.
- 18.4. Het bestuur van de VIV neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening van VIV-leden als die van het specifieke VIV-lid.

## **Artikel 19**

### **Klachtenrapportages en vervolg daarop**

- 19.1. De klachtenfunctionaris stelt per jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van de VIV.<sup>6</sup>  
Hij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- 19.2. Het bestuur van de VIV 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.
- 19.3. Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke VIV-leden/-praktijken over wie zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris het bestuur van de VIV over deze situatie met vermelding van de naam van het betreffend VIV-lid. Dit VIV-lid ontvangt hiervan een kopie.
- 19.4. Het bestuur van de VIV neemt zo nodig passende maatregelen (bij (een vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg.



6

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



## SLOTBEPALINGEN

### Artikel 20

#### Omgang met onvrede over afhandeling klacht

20.1. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het VIV-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 21

#### Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- 21.1. 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 VIV-leden horen.
- 21.2. Dit klachtenreglement kan door het bestuur van de VIV met toestemming van de patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang en de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.
- 21.3. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt het bestuur van de VIV om advies van de klachtenfunctionaris. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van voor de VIV-leden in acht genomen.
- 21.4. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van de VIV dit na overleg met belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door

en overgenomen door

De SCAG

de VIV

Namens deze,

Namens deze,

Mr. H.J.F. (Erik) Wekking

R.J.Moeke

voorzitter SCAG

voorzitter VIV

09 februari 2019  
(versie 20190529-V1.4)

14 april 2020

***Dit klachtenreglement is op 9 februari 2017 vastgesteld in overeenstemming met de representatieve patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland, nu Zorgbelang inclusief***



