

# Klachtenregeling

Laatste versie Ledenvergadering 5 januari 2020

## 1 ALGEMEEN

De N.B.C.G. Yi kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de werkzaamheden binnen acupunctuur in het algemeen, alsmede in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren in het bijzonder. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd:

## 2 ALGEMENE BEPALINGEN

### 2.1 Klachtrecht

- a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een N.B.C.G. Yi-lid zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de N.B.C.G. Yi.
- b. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een N.B.C.G. Yi-lid wordt aangemerkt als een gedraging van dat lid.

### 2.2 Behoorlijke behandeling

De N.B.C.G. Yi draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

### 2.3 Mondelinge/andere klachten

- a. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt de N.B.C.G. Yi in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
- b. De N.B.C.G. Yi wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

### 2.4 Beroep

Tegen een beslissing van de N.B.C.G. Yi inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

## 3 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

### 3.1 Indienen van een klacht

- a. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
  - de naam, voorletters, adres, geboortedatum en telefoonnummer van de indiener;
  - naam van degene tegen wie de klacht is ingediend;
  - de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden
  - een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van het gebeuren;

- b. Het klaagschrift moet zijn gericht aan:
  - *Klachtenfunctionaris N.B.C.G. Yi, postbus 828, 6800 AV Arnhem*
- c. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

### **3.2 Ontvangstbevestiging**

De N.B.C.G. Yi bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

### **3.3 Bemiddeling**

- a. In de beginfase van de klachtbehandeling zal de N.B.C.G. Yi nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling (bemiddeling) van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- b. Zodra de N.B.C.G. Yi naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
- c. Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen. Komt de klager er samen met de behandelend therapeut niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.
- d. Betreft het een klacht over een behandeling of over een behandelaar en lukt het niet om samen met de behandelaar deze klacht op te lossen, dan kan men contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de N.B.C.G. Yi. Deze klachtenfunctionaris is de persoon die vervolgens met de klager in contact zal treden. De Klachtenfunctionaris zal helpen om de klacht te formuleren. Soms kan er bemiddeld worden en maakt de klachtenfunctionaris met de klager een afspraak over de vervolgstappen.
- e. Blijkt het niet mogelijk het geschil met de klager, ook niet met hulp van de klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris de klager verwijzen naar de Geschilleninstantie SCAG. Deze onafhankelijke instantie behandelt de klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist.
- f. Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager naar het tuchtcollege van TCZ. Beroepsbeoefenaren die zijn ingeschreven in het RBCZ-register vallen onder het TCZ tuchtrecht. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

### **3.4 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- a. De N.B.C.G. Yi is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
  - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- b. De N.B.C.G. Yi is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de klachtenfunctionaris van de N.B.C.G. Yi schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **3.5 Afschrift aan aangeklaagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### **3.6 Termijnen**

- a. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- b. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **3.7 Kosten**

Aan de klachtenbehandeling door N.B.C.G. Yi zijn geen kosten verbonden. Wanneer de klager zich wil laten bijstaan door een advocaat of adviseur dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

### **3.8 Klachtafdoening**

- a. De N.B.C.G. Yi stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- b. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

### **3.10 Klachtregistratie en publicatie**

- a. De N.B.C.G. Yi draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
- b. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de N.B.C.G. Yi.

### **3.11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

- a. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van de N.B.C.G. Yi
- b. De secretaris van de N.B.C.G. Yi draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
- c. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.