

# Klachtenreglement Nederlandse Register voor Osteopathie

Overwegende dat:

- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) zorgaanbieders de verplichting oplegt tot een klachtregeling;
- de osteopathie met haar methodiek afwijkt van de reguliere geneeskunde, waardoor het gewenst is dat er een aparte klachtregeling komt voor mensen met klachten over een osteopaat;
- het gewenst is dat een landelijke klachtregeling tot stand komt, welke recht doet aan de doelstelling van individuele genoegdoening aan de klachtgerechtigde en welke een signalerende functie kan vervullen bij kwaliteitstekorten in de beroepsuitoefening door osteopaten;

## *Begripsbepaling*

### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze overeenkomst bepaalde, wordt verstaan onder:

- *klacht*: elke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening ten opzichte van een osteopaat die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren.
- *klachtgerechtigde*: de patiënt/cliënt die gebruik maakt van de diensten van een osteopaat, of daarvan gebruik gemaakt heeft, of de wens te kennen heeft gegeven om van die diensten gebruik te willen maken, dan wel namens deze patiënt/cliënt zijn wettelijke vertegenwoordiger of degene die door deze patiënt/cliënt is gemachtigd.
- *osteopaat*: een registerlid ingeschreven in het Nederlandse Register voor Osteopathie tijdens de uitoefening van zijn of haar beroep als osteopaat.
- *bemiddeling*: het ondersteunen van de klachtgerechtigde bij diens verzoek om informatie of advies van de osteopaat, dan wel bij de wens van de klachtgerechtigde tot herstel van de hulpverleningsrelatie met de osteopaat, zonder daarbij rekening te houden met de vraag naar de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.
- *klachtbehandeling*: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.

## *Doelstelling van de klachtregeling*

### Artikel 2

De klachtregeling heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken beschikt de klachtregeling over de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klachtgerechtigde en osteopaat;
- b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht;
- c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen;
- d. anonieme controle op- en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens door het Nederlandse Register voor Osteopathie en de Nederlandse Vereniging voor Osteopathie welke aangewend worden in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

## *Uitgangspunten bij de klachtregeling*

### Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klachtgerechtigde toegankelijke klachtprocedure waar geen kosten aan verbonden zijn;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;

- c. een voor de klachtgerechtigde beschikbare mogelijkheid tot advies en bijstand via de aan de regionale patiënten consumenten platforms verbonden Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG, [www.klachtenopvangzorg.nl](http://www.klachtenopvangzorg.nl), 0900-2437070);
- d. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- e. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en osteopaat.
- f. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klachtgerechtigde en osteopaat.

#### *Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie*

##### Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstreken van informatie over de klachtregeling, dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- b. het de klachtgerechtigde wijzen op mogelijkheid van ondersteuning via IKG's.
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht;
- d. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten;
- e. het ter uitvoering van haar taken voor zover nodig zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de aan de regionale patiënten/consumenten platforms verbonden Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG).

##### Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde en/of osteopaat toegezonden schriftelijke vragen;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- c. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

##### Artikel 6

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden, waaronder een voorzitter, een osteopaat en een vertegenwoordiger van patiëntenorganisaties. De voorzitter is onafhankelijk, heeft relevante juridische kennis en is geen osteopaat. De leden worden benoemd door het bestuur van het NRO.
2. Tevens wordt er een plaatsvervanger voor de osteopaat benoemd.
3. De commissie benoemt uit de leden een secretaris en een vice-voorzitter.
4. De leden van de klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn éénmaal herbenoembaar. Ontslag kan eerder plaatsvinden indien naar de opvatting van betreffende organisatie betreffende persoon zijn bijdrage niet naar behoren uitvoert dan wel het vertrouwen van de overige commissieleden of het bestuur van het NRO verloren heeft.
5. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van het NRO, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het in lid 1 van dit artikel bepaalde.
6. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

#### *Indienen van een klacht*

##### Artikel 7

De klachtgerechtigde wendt zich bij voorkeur tot de osteopaat bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

##### Artikel 8

1. In het geval het bepaalde in artikel 7 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij (het secretariaat van) de klachtencommissie.
2. Anonieme klachten en klachten via e-mail worden niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen en

- wijst hiertoe desgewenst een bemiddelaar aan.
4. Als de klachtgerechtigde op voorhand van mening is dat het in artikel 7 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden, kan de klachtgerechtigde de klacht direct kenbaar maken bij de klachtencommissie, met motivering van deze handelwijze.
  5. De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, dan wel indien de klachtgerechtigde geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.

#### *Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht*

##### Artikel 9

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de klachtgerechtigde binnen twee weken na indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie. O.a. wordt schriftelijke instemming gevraagd met het door de commissie over en weer verstrekken van kopieën van de correspondentie tussen klachtgerechtigde en aangeklaagde.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klachtgerechtigde in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht alsmede over de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie aan de osteopaat, die hierop binnen drie weken dient te antwoorden. Het gestelde in de laatste zin van lid 1 is van overeenkomstige toepassing.

##### Artikel 10

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda voor de vergadering op en brengt de ontvangen klachten ter kennis van de leden.
2. De klachtgerechtigde, de osteopaat, alsmede bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
3. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
4. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan osteopaten gesteld mogen worden. De Gedragscode NVO, het Beroepscompetentieprofiel Osteopathie, de eisen voor registratie in het NRO, alsmede de algemeen aanvaarde patiëntenrechten, gelden daarbij als richtsnoer.
5. De commissie kan zich laten bijstaan door deskundigen wanneer de specifieke kennis omtrent een bepaalde klacht niet voldoende bij de afgevaardigden van betreffende organisaties beschikbaar is.

##### Artikel 11

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

##### Artikel 12

1. De klachtencommissie doet, zo mogelijk binnen drie maanden, doch uiterlijk binnen vijf maanden na ontvangst van de klacht, aan de klachtgerechtigde en aan de osteopaat schriftelijk mededeling over de gegrondheid van de klacht. Als de behandeling van de klacht niet binnen vijf maanden kan worden afgerond worden klachtgerechtigde en osteopaat hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
2. De klachtencommissie deelt aan klachtgerechtigde tevens mede of en zo ja, welke kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.
3. De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klachtgerechtigde op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties.
4. In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klachtencommissie de klacht begrijpt en welke

onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan aangeklaagde gedaan. Als de klachtencommissie geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.

5. Verweerder wordt er op gewezen dat hij wettelijk verplicht is binnen een maand aan klager mede te delen wat hij met de uitspraak doet.
6. Het NRO en de NVO ontvangen na sluiting van een dossier een anoniem verslag.

#### Artikel 13

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling door een afgevaardigde van de klachtencommissie en/of na overleg met de klachtgerechtigde blijkt dat bij de klachtgerechtigde geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Voor klachten betreffende osteopaten die niet onder deze regeling gevallen wordt zo mogelijk verwezen naar de betreffende klachtencommissie.
3. De klachtgerechtigde behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het Tuchtrecht NRO, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.
4. Als de klacht door voornoemde instantie(s) ooit eerder in behandeling werd genomen is de klachtgerechtigde verplicht dit aan de klachtencommissie mede te delen. In dit geval bepaalt de klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt.
5. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klachtgerechtigde en de osteopaat.

#### Artikel 14

1. Het NRO draagt zorg voor vergaderruimte van de klachtencommissie.
2. Afgevaardigden kunnen hun reiskosten en overige kosten declareren bij het NRO.
3. Wanneer hij/zij uitgenodigd wordt voor een bespreking heeft de klager het recht zijn/haar reiskosten te declareren
4. De onkosten van de in artikel 8 lid 3 genoemde bemiddelaar en de in artikel 10 lid 5 genoemde deskundige kunnen bij het NRO gedeclareerd worden. In principe is dit een vergoeding voor de gemaakte onkosten. Overige kosten van deze beide personen vereisen de goedkeuring van het bestuur van het NRO.
5. Ten aanzien van de persoon/personen, die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding.
6. De klachtencommissie draagt voor 1 april zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage aan de besturen van het NRO en de NVO alsmede aan externe organisaties, waaronder de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Tevens is het Jaarverslag opvraagbaar. Deze rapportage is geanonimiseerd. Het NRO en de NVO voegen daaraan toe of deze klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding van deze klachten zijn genomen.

### *Wijziging van dit reglement*

#### Artikel 15

Wijziging van dit reglement, gehoord de klachtencommissie, behoeft de instemming van de besturen van het Nederlandse Register voor Osteopathie en de Nederlandse Vereniging voor Osteopathie.

### *Slotbepalingen*

#### Artikel 16

1. Uitsluitend betrokkenen hebben inzage in het dossier voor zover daarmee niet de privacy van anderen, inclusief de klachtgerechtigde resp. de aangeklaagde, in het geding zijn.
2. Na volledige afronding van de casus wordt het gedurende 2 jaar bewaard op het algemene secretariaat van het NRO. Dit draagt er zorg voor dat de privacy van betreffend dossier in een met slot afgesloten kast bewaard blijft. Toegang tot een dossier kan alleen verleend worden bij besluit van de klachtencommissie. Na die 2 jaar dienen alle gegevens verwijderd te worden welke tot een persoon herleid kunnen worden.

Artikel 17

De in dit reglement klachtregeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht.

Artikel 18

De deelnemende organisaties dragen zorg voor een ruime bekendmaking van het bestaan van deze overeenkomst.

Dit reglement gaat uiterlijk in per 1-1-2007. De definitieve datum wordt vastgesteld door het bestuur van het NRO en direct bekend gemaakt aan de NVO welke dit bekend zal maken in de eerst volgende uitgave van De Osteopaat en op de eerstvolgende ledenvergadering. Tevens zal het reglement direct na het instellingsbesluit op de website van het NRO geplaatst worden.