

## Vereniging van Spatadertherapeuten

Dit reglement is vastgesteld in de Algemene Vergadering van de Vereniging van Spatadertherapeuten op 10 maart 2007.

### Klachtenreglement van de Vereniging van Spatadertherapeuten.

#### ALGEMENE BEPALINGEN

##### Artikel 1

Dit Klachtenreglement is een reglement op grond van art. 17 van het Huishoudelijk Reglement van de Vereniging van Spatadertherapeuten.

##### Artikel 2 Definities

1. Dit Klachtenreglement verstaat onder:

- Klacht: Een uiting van onvrede of ongenoegen over:
  - een behandeling of bejegening door een in de praktijk werkzame persoon of
  - de praktijkvoering in relatie tot de behandeling.
- Klager:
  - Ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van een lid van de Vereniging of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger, ook wanneer klager inmiddels is overleden;
  - Een betrokken verwijzer, opdrachtgever, collega therapeut of de Vereniging zelf.
- Beklaagde: Een zelfstandig werkende therapeut die lid is van de Vereniging, evenals de in de praktijk van dit lid voor hem in dienstverband werkzame therapeuten die lid kunnen zijn van de Vereniging en andere medewerkers;
- Reglement: Dit Klachtenreglement;
- Vereniging: De Vereniging van Spatadertherapeuten;
- Bestuur: Het bestuur van de Vereniging van Spatadertherapeuten;
- Klachtencommissie: De door de Vereniging ingestelde commissie voor behandeling en het opleggen van sancties;

2. Dit Reglement is onzijdig van geslacht. Daar waar van mannelijke of vrouwelijke vormen wordt gesproken is dit ook op het andere geslacht van toepassing, tenzij expliciet anders is vermeld.

##### Artikel 3 Doelstelling Klachtenreglement

1. Het bieden van een onpartijdige en inhoudelijk deskundige klachtenopvang en klachtenbehandeling.
2. Het vaststellen van de wijze waarop een klacht in behandeling wordt genomen en het daarbij regelen van de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.
3. Rechtdoen aan de individuele klager en beklagde.
4. Het signaleren en het sanctioneren van tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de aangesloten leden.
5. Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de aangesloten leden.

#### DE KLACHTENCOMMISSIE

##### Artikel 4 Samenstelling

1. De Klachtencommissie bestaat uit 3 vaste leden en 3 plaatsvervangende leden.

2. De vaste leden bestaan uit:

- een voorzitter, die niet werkzaam is binnen het vakgebied van de Vereniging én ook niet lid is van de vereniging;
- 2 leden, zijnde bestuursleden van de Vereniging.

3. De plaatsvervangende leden bestaan uit:

Leden van de Vereniging aangezocht door de zittende vaste leden van de Klachtencommissie.

### **Artikel 5 Benoeming**

1. De vaste leden (en plaatsvervangende leden) worden benoemd door het bestuur van de Vereniging.
2. De vaste leden (en plaatsvervangende leden) worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal terstond herkiesbaar. Bij inwerkingtreding van deze regeling wordt de helft van de leden en plaatsvervangende leden benoemd voor een eerste zittingsperiode van drie jaar en zijn tweemaal terstond herkiesbaar voor een periode van twee jaar.
3. Het secretariaat van de Vereniging verzorgt of regelt de administratieve ondersteuning.

### **Artikel 6 Terugtrekking, verschoning, wraking**

1. Indien een lid van de Klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de bedoelde klacht.
2. Een lid van de Klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.
3. Op verzoek van de klager of de beklaagde kan een lid van de commissie worden gewraakt wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet gewaarborgd kan worden. Over de wraking wordt door de overige leden van de commissie beslist.
4. In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt voor de behandeling van de klacht het lid van de commissie vervangen door zijn plaatsvervanger.

### **Artikel 7 Aftreden**

Bij tussentijds aftreden van een lid of plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie voorziet het bestuur van de Vereniging of de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk in de vacature.

Het nieuw benoemde lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende zittingsperiode van het aftredende lid of plaatsvervangend lid.

### **Artikel 8 Taken en bevoegdheden**

De Klachtencommissie heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het behandelen en beoordelen van klachten;
2. Het doen van aanbevelingen aan degene over wie wordt geklaagd;
3. Het opleggen van sancties aan degene over wie wordt geklaagd;
4. Het bijhouden van een klachtenregister;
5. Het maken van een verslag van elke ontvankelijke klacht.  
Het dossier wordt gedurende tenminste 5 jaar bewaard door de Klachtencommissie.
6. Het registreren en analyseren van uit de klachtenprocedures beschikbare gegevens en het doen van aanbevelingen aan de Vereniging naar aanleiding van deze gegevens.
7. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag op grond van het onder lid 5 gestelde.
8. De Klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over (juridische) aansprakelijkheid.  
De Klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.
9. De leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.
10. De leden van de Klachtencommissie oefenen hun werkzaamheden zonder last of ruggespraak uit.

## **DE KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 9 Klachtbehandeling in de praktijk**

1. De klager dient zijn klacht in bij de Vereniging.
2. De beklaagde verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem gericht klacht op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) door te sturen of aan te brengen bij de Klachtencommissie.
3. De klacht wordt schriftelijk ingediend via het adres van het secretariaat van de Vereniging.
4. Het indienen van een klacht is voor de klager kosteloos.
5. Kosten als reiskosten, telefoonkosten, portokosten, kosten van bijstand en overige kosten zijn voor de klager en de beklaagde voor eigen rekening.

### **Artikel 10. Criteria klachtenbehandeling**

1. De Klachtencommissie hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
  - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad;
  - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de Klachtencommissie;
  - c. Voorval en klacht moeten binnen termijn van redelijkheid en billijkheid worden ingediend, doch uiterlijk binnen één jaar na het voorval, of voorzover er een wettelijke termijn is gesteld;
  - d. Een voorval moet hebben plaatsgevonden in de periode dat de beklagde lid is van de Vereniging.
2. In alle andere gevallen dan vermeld in lid 1 wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

### **Artikel 11 De feitelijke behandeling van de klacht**

1. Onderzoek.
  - a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de Klachtencommissie contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtenafhandeling conform dit reglement toegelicht.
  - b. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden, waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.;
  - c. Ten behoeve van het onderzoek kan de Klachtencommissie gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger, dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
2. De Klachtencommissie beslist naar eigen inzicht en in overleg met partijen, of de behandeling van de klacht schriftelijk of mondeling zal plaatsvinden en of de mondelinge behandeling openbaar plaatsvindt.
3. De klager en de beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
4. Voordat de commissie beslist, stelt zij de klager in de gelegenheid om mondeling gehoord te worden.
5. De commissie kan beslissen om de klager niet in de gelegenheid te stellen gehoord te worden:
  - Indien de klager te kennen heeft gegeven niet gehoord te willen worden;
  - Indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is;
  - Indien de klacht duidelijk ten onrechte is ingediend;
  - Indien volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen.
6. Indien de behandeling van de zaak mondeling plaatsvindt, of indien de klager voordat de commissie beslist nog gehoord zal worden, zal de Klachtencommissie bepalen waar de bijeenkomst plaatsvindt en op welk tijdstip. Bij de bijeenkomst zal een zo compleet mogelijke Klachtencommissie, klager en beklagde aanwezig zijn.
7. De Klachtencommissie heeft het recht om deskundigen te raadplegen en in te schakelen.

### **Artikel 12 De afhandeling van de klacht**

1. De Klachtencommissie stelt, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, de klager en de beklagde schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
2. Indien de Klachtencommissie niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of de beklagde hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

### **Artikel 13 Het doen van aanbevelingen**

1. De Klachtencommissie is bevoegd om naar aanleiding van haar oordeel over de klacht aanbevelingen te doen voor het nemen van maatregelen om klachtherhaling te voorkomen.
2. De beklagde verplicht zich om binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk aan de klager en aan de Klachtencommissie mede te delen of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en op welke termijn hij deze ten uitvoer zal brengen.

#### **Artikel 14 Het opleggen van sancties**

1. Wanneer de Klachtencommissie van oordeel is, dat de beklagde zich verwijtbaar heeft gedragen in strijd met één of meer bepalingen van de van toepassing zijnde gedragsregels, kunnen aan hem één of meer van de volgende maatregelen worden opgelegd:
  - a. Berisping;
  - b. Waarschuwing;
  - c. Intrekking van één of meer rechten die uit het lidmaatschap voortvloeien voor de duur van ten hoogste één jaar en onder vaststelling van de voorwaarden, waaraan dient te zijn voldaan alvorens de geschorste rechten weer kunnen herleven;
  - d. Schorsing van het lidmaatschap voor de duur van ten hoogste één jaar en onder vaststelling van de voorwaarden, waaraan dient te zijn voldaan alvorens de geschorste rechten weer kunnen herleven;
  - e. Ontzetting uit het lidmaatschap. Ontzetting houdt in, dat een lid zijn Verenigingslidmaatschap verliest en de naam Vereniging van Spatadertherapeuten en het logo niet meer mag gebruiken.
2. De Klachtencommissie kan bepalen, dat haar uitspraak op een door haar te bepalen wijze zal worden openbaar gemaakt, al dan niet met opneming van de motivering en vermelding van personalia. Deze bijzondere bepaling wordt in de uitspraak vermeld.

#### **Artikel 15 Beëindiging van de procedure**

De klachtprocedure is geëindigd wanneer:

- a. De Klachtencommissie haar oordeel aan klager en beklagde bekend heeft gemaakt en de daarmee samenhangende maatregelen ten uitvoer heeft gebracht;
- b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling, middels het intrekken van de klacht.

#### **OVERIGE BEPALINGEN**

##### **Artikel 16 Jaarverslag**

Jaarlijks vóór 15 februari brengt de Klachtencommissie, ontdaan van tot de persoon herleidbare gegevens, een openbaar verslag uit over het voorgaande kalenderjaar, zodat dit kan worden meegenomen in het jaarverslag van de Vereniging. In dit verslag geeft de commissie een overzicht van haar werkzaamheden en de resultaten daarvan. Dit verslag bevat in ieder geval een overzicht van aantal en aard van de behandelde klachten.

Hierbij kan de commissie algemene, structurele aanbevelingen doen aan de Vereniging en aan andere belanghebbende organisaties.

##### **Artikel 17 Slotbepalingen**

1. Op grond van de door de Klachtencommissie uitgebrachte jaarverslagen wordt deze regeling door het bestuur van de Vereniging geëvalueerd.
2. Wijzigingen in het Reglement kunnen op grond van deze evaluatie en na raadpleging van de leden van de Klachtencommissie worden aangebracht door het bestuur van de Vereniging. Deze wijzigingen kunnen echter niet zodanig zijn, dat zij niet in overeenstemming zijn met de Statuten en/of het Huishoudelijk Reglement van de Vereniging.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de Vereniging t.a.v. de te nemen voorzieningen.