



# Klachtenregeling

Versie 1.1  
December 2024

## INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	2
1.1	Gesprek met behandelaar	2
1.2	Contact met de VIT	2
1.3	De klachtenfunctionaris	2
1.4	Geschillencommissie: bindende uitspraak	3
1.5	Klachtenlijst op website	3
2	ALGEMENE INFORMATIE	4
2.1	Gegevens zorgaanbieder	4
2.2	Registraties	4
2.3	Praktijklocaties	4
2.4	Samenstelling van de praktijk	4
2.5	Professioneel netwerk	4
3	KLACHTENREGELING ALL FOR GLORY	6
3.1	Begripsbepalingen	6
3.2	Doelstellingen klachtenregeling	7
3.3	Uitgangspunten klachtenregeling	7
3.4	Klachtrecht cliënten	7
3.5	Besluit tot indienen of intrekken klacht	8
3.6	Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling	8
3.7	Geheimhouding en privacy	9
3.8	Registratie klachten; bewaring klachtdossiers	9
3.9	Kosten klachtafhandeling	9
3.10	De klachtenprocedure	9
3.11	Rol en bijdrage beklagde	9
3.12	Rol en bijdrage VIT-lid en/of VIT-bestuurder bij afhandeling klacht	10
3.13	Positie en waarborg onafhankelijkheid	10
3.14	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris	10
3.15	Beoordeling van geschil via externe geschilleninstantie	11
3.16	Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties	11
3.17	Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten	12
3.18	Klachtenrapportages en vervolg daarop	12
3.19	Omgang met onvrede over afhandeling klacht	12
3.20	Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling	12

Bijlage: Clientfolder SCAG

## 1 INLEIDING

Sinds 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wkkgz, van kracht. De Wkkgz bepaalt dat cliënten bij onvrede of een klacht eerst de ondersteuning van een klachtenfunctionaris krijgen en wanneer dit onvoldoende is, zij zich kunnen wenden tot de geschilleninstantie waar hun zorgverlener bij is aangesloten. Iedere zorgverlener moet een klachtenfunctionaris hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een klachtenreglement hebben dat is vastgesteld in overeenstemming met een representatieve patiënten/cliëntenorganisatie.

Vanuit aansluiting bij de Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT) heeft All For Glory collectieve aansluiting bij de geschilleninstantie van de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG). Zie: <https://www.scag.nl>. Dit is een professionele, niet commerciële geschilleninstantie en hiermee is het klachtenreglement conform de Wkkgz geregeld en erkend door de representatieve patiënten/cliëntenorganisatie Zorgbelang Nederland. De klachtenfunctionaris is geregeld door gebruik te maken van de poule van de SCAG-klachtenfunctionarissen. In dit document wordt de klachtenregeling van All For Glory nader omschreven.

### 1.1 Gesprek met behandelaar

All For Glory heeft het streven dat cliënten zich prettig voelen, dat ze ervaren dat er naar hen geluisterd wordt, dat er aangesloten wordt op de persoon en hulpvraag en zorgvuldig te zijn in al het handelen. Indien een cliënt (of diens ouders/verzorgers), op welke manier dan ook, onvrede hebben met de begeleiding of bejegening van de behandelaar worden zij uitgenodigd hiertoe in gesprek met de behandelaar te gaan. Mocht een gesprek niet voldoende zijn om de onvrede op te lossen, of indien cliënt en/of diens ouders/verzorgers deze stap wensen over te slaan, dan kan er een klacht ingediend worden via de beroepsvereniging, de Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT).

### 1.2 Contact met de VIT

Op de website van All For Glory staat een weblink naar het klachtenformulier van het secretariaat van de VIT: <https://www.vit-therapeuten.nl/contact/klachtformulier/>. Het secretariaat zal vervolgens een klachtenfunctionaris contact laten opnemen met de cliënt en/of diens ouders/verzorgers.

### 1.3 De klachtenfunctionaris

De behandelaar is als lid van de VIT collectief aangesloten bij de door de overheid erkende geschilleninstantie van de [\*Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg\*](#) (SCAG).

De klachtenfunctionaris is geregeld door gebruik te maken van de poule van de SCAG-klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van de therapeut en de beroepsvereniging en ondersteunt de cliënt bij het formuleren van zijn klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen. Samen met de cliënt wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor zijn klacht en het realiseren van een oplossing. De klachtenfunctionaris zal de onvrede bespreken met de behandelaar. 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 zoals de geschillencommissie.

#### **1.4 Geschillencommissie: bindende uitspraak**

Is voor de cliënt zijn onvrede of klacht niet naar tevredenheid opgelost dan kan hij zich wenden tot de geschillencommissie. De geschillencommissie doet onafhankelijk van alle partijen een uitspraak over de klacht, in deze fase geschil genoemd. De uitspraak is bindend, zowel voor de cliënt als voor de therapeut. De behandelaar kan vanuit zijn aansluiting bij de SCAG bij hen een beroep doen op een vertrouwenspersoon voor ondersteuning.

#### **1.5 Klachtenlijst op website**

Jaarlijks wordt op de website van de praktijk ([www.allforglory.nl](http://www.allforglory.nl)) een klachtenlijst gepubliceerd waarin vermeld wordt of er klachten zijn ingediend, welke klachten dit zijn geweest en hoe deze zijn afgehandeld.

## 2 ALGEMENE INFORMATIE

All For Glory is een zelfstandige praktijk voor integratieve jongerentherapie, welke gevoerd wordt door eigenaar en behandelaar Ray Staring. De praktijk is gecontracteerd met de 12 gemeenten van Regio Centraal Gelderland, binnen de huidige contractering omschreven als Jeugd en Opvoedhulp niveau 2 met productcode 45A49. Tevens is de praktijk gecontracteerd met de 8 gemeentes van Sociaal Domein Achterhoek, binnen de huidige contractering omschreven als Behandeling Individueel Jeugd met productcode 45A66. Naast de contracteringen wordt behandeling (deels) vergoed door de diverse zorgverzekeraars onder de noemers aanvullende, complementaire of alternatieve zorg.

### 2.1 Gegevens zorgaanbieder

Naam praktijk: All For Glory  
Behandelaar: Ray Staring  
AGB codes praktijk: 90-057536 / 94-061203  
AGB codes behandelaar: 90-049083 / 94-061199  
Telefoonnummer: 06-53897611  
E-mail: [ray@allforglory.nl](mailto:ray@allforglory.nl)  
Kamer van Koophandel: 09166144

### 2.2 Registraties

- European Certificate for Psychotherapy (ECP-NL 672)
- Nederlandse Associatie voor Psychotherapie (NAP-672)
- Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT-nr: 445.14.A)
- Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (registratienr. 103222R)
- Kiwa certificering niveau 5 (registratienr. 13395)

### 2.3 Praktijklocaties

All For Glory – Duiven  
Lijsterbeslaan 26  
6921 ED Duiven

All For Glory – Arnhem  
Parkstraat 39  
6828 JD Arnhem

All For Glory – Groessen  
St. Isidorusplein 4  
6923 BD Groessen

### 2.4 Samenstelling van de praktijk

Ray Staring is eigenaar en enige behandelaar binnen praktijk All For Glory. In de meldcode verder omschreven als 'de behandelaar'.

### 2.5 Professioneel netwerk

- Aangesloten bij samenwerkingsverband Arnhems Kinder en Jeugd Team (<http://www.akjt.nl>) bestaande uit:
  - Grace Meurkes, Integratief kindtherapeut ([www.gracemeurkes.nl](http://www.gracemeurkes.nl))
  - Charlotte Bohncke, psychomotor therapeut (<https://ziemijederland.nl/arnhem/ziemijarnhem/>)

- Esther Beldman, integratief kindtherapeut (<https://kindertherapiearnhem.nl>)
- Nicky de Waal, GZ psycholoog (<https://www.jij-ik.nl>)

De samenwerking binnen het AKJT kenmerkt zich door Intercollegiale consultatie, complementaire zorglevering, wachtlijstcoördinatie en vervanging bij ziekte.

- Aangesloten bij Kinder- en Jeugdpraktijken Regio Arnhem (<http://www.kjra.nl>). Beleidsmatige, bestuurlijke en intercollegiale kwaliteitsborging alsmede afstemming met diverse gemeentes staan centraal binnen deze alliantie. De meer dan vijftig collega's binnen dit samenwerkingsverband zijn laagdrempelig benaderbaar voor intercollegiaal overleg, doorverwijzing en op- of afschalen van zorg.
- Aangesloten bij het therapeutenhuis in Arnhem, waar de praktijk deels gevestigd is ([www.therapeutenhuis.nl](http://www.therapeutenhuis.nl)). Binnen het therapeutenhuis directe samenwerking en intercollegiale consultatie met tien collega's uit diverse disciplines.
- Periodiek overleg met diverse verwijzende POH-GGZ ondersteuners van huisartsen alsmede overleg en afstemming naar behoefte met medewerkers binnen de sociale wijkteams en (zorg-) medewerkers van scholen in de regio.

### 3 KLACHTENREGELING ALL FOR GLORY

Vanuit lidmaatschap bij de Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT) is onderstaande klachtenregeling gebaseerd op het klachtenreglement van deze beroepsvereniging.

#### 3.1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

VIT-lid:	De beroepsbeoefenaar die geregistreerd lid is van de beroepsvereniging VIT en die valt onder de VIT-klachtenregeling gebaseerd op de Wkkgz. Dit VIT-lid heeft de status van zorgaanbieder, in de zin van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Stbl. 2015, 407).
VIT-beroepsvereniging:	De vereniging van VIT-beroepsbeoefenaren. Deze wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door het VIT-verenigingsbestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.
Medewerker:	Een bij of voor lid van de VIT 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.
Cliënt:	Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een VIT-lid en/of de praktijk waaraan het VIT-lid is verbonden. Dit kan ook een natuurlijk persoon zijn die in het kader van systeemgesprekken betrokken is (geweest) bij de diensten van de zorgaanbieder en/of de praktijk waaraan de zorgaanbieder is verbonden.
Naaste:	Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens formele vertegenwoordiger.
Klacht:	Een uiting van onvrede over een gedraging <sup>2</sup> van een VIT-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.
Klager:	De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger.
Beklaagde:	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
Klachtenfunctionaris:	Degene die door de VIT 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.
Klachtenafhandeling:	De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten.
Klachtenopvang:	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
Klachtenbemiddeling:	De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
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 VIT-klachtenregeling heeft

	geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
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.
Geschilleninstantie:	De externe geschilleninstantie waarbij het VIT-lid zich, conform de vereisten van de Wkkgz, heeft aangesloten.
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 VIT-lid en zijn praktijk.
Hij/zij of zijn/haar:	In deze regeltekst wordt de "hij" vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen, evenzo voor "zijn" of "haar"

### 3.2 Doelstellingen klachtenregeling All For Glory

- 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 behandelaar.
- d) Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen van VIT-leden, in structurele zin.

### 3.3 Uitgangspunten klachtenregeling All For Glory

- 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 VIT-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 VIT-lid en de voor deze werkzame personen.
- g) Respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklagde, het VIT-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.

### 3.4 Klachtrecht cliënten

- a) De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van de behandelaar en de voor deze werkzame personen, jegens cliënt zelf of de wettelijke vertegenwoordiger.
- b) Bij de indiening (en verder afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- c) 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.
- d) Een persoon die door een VIT-lid als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.

- e) Voor de indiening van een klacht over de behandelaar 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 van de zorgaanbieder heeft ontdekt, of redelijkerwijs had moeten ontdekken, aan de zorgaanbieder meldt.

### 3.5 Besluit tot indienen of terugtrekken klacht

- a) De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met de behandelaar de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat klager zich niet rechtstreeks tot de behandelaar wil of durft te wenden, zijn klacht kenbaar maken bij de VIT 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 de behandelaar. 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.
- b) Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorziene klachtenformulier worden ingediend bij het secretariaat van de VIT. Dit kan digitaal via: <https://www.vit-therapeuten.nl/contact/klachtformulier/>
- c) De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de VIT over beklaagde, en zodoende is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7.2.) van kracht gaan.
- d) 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.
- e) Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang 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.

### 3.6 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- a) De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de aan hem/haar toegewezen klachtenfunctionaris.
- b) 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.
- c) Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en beklaagde en met instemming van de klager.
- d) 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.
- e) Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde, bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten, een schriftelijk afsluitbericht. De klachtenfunctionaris stelt het afsluitbericht op.
- f) 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.

### 3.7 Geheimhouding en privacy

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

### 3.8 Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- a) De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij hij de klager heeft ondersteund.
- b) 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.
- c) 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.
- d) De behandelaar 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 klachtenafhandeling worden wel door de behandelaar in het cliëntendossier opgenomen.

### 3.9 Kosten klachtafhandeling

- a) Aan klager brengt de VIT voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, geen kosten in rekening.
- b) Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van de klacht door de geschilleninstantie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. De VIT maakt deze kosten (tevorens) aan klager en beklagde bekend.
- c) 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.

### 3.10 De klachtenprocedure

1. De VIT vraagt een klachtenfunctionaris contact op te nemen met klager wanneer:
  - a) Klager de cliënt zelf, of diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger is;
  - b) De klacht betrekking heeft op een bij de VIT geregistreerd lid;
  - c) De klacht op schrift is gesteld.
 Daarnaast kan de klager te allen tijde zelfstandig via de beroepsvereniging van de beklagde een beroep doen op een klachtenfunctionaris.
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.

### 3.11 Rol en bijdrage beklagde (de behandelaar)

- a) 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

- b) 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.
- c) Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de beklagde bij de verdere klachtafhandeling een klachtenfunctionaris vanuit VIT erbij.
- d) 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 VIT om een beroep te kunnen doen op de klachtenfunctionaris. Dit in het geval de klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.
- e) 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 danwel aan de klachtenfunctionaris.
- f) Een aangeklaagd VIT-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.
- g) Een beklagde kan binnen de VIT 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.

### 3.12 Rol en bijdrage VIT-lid en/of VIT-bestuurder bij afhandeling klacht

- a) VIT-lid en/of VIT-bestuurder stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- b) VIT-lid en/of VIT-bestuurder neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- c) VIT-lid en/of VIT-bestuurder weegt bij elke klacht, waarvan hij kennisneemt, 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.

### 3.13 Positie en waarborg onafhankelijkheid

- a) De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklagde, VIT-lid en VIT-bestuur. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
- b) De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en heeft rechtstreekse toegang tot het VIT-lid of het bestuur van de VIT.
- c) De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de VIT 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.
- d) 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.

### 3.14 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 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 raadplegen van voor de klacht relevante stukken.
- e) Bemiddeling.

- f) Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
- g) Begeleiding bij bijzondere situaties.
- h) Voorlichting 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 verbetering van de kwaliteit van zorg.

### 3.15 Beoordeling van geschil via externe geschilleninstantie

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

### 3.16 Ernstige klachten en spoedeisende situaties

- a) Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken klachtenfunctionaris de direct bij de situatie betrokkene VIT-lid passende maatregelen te treffen. Dit wordt vermeld in het afsluitbericht aan het bestuur van VIT.
- b) Onder een (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  1. Een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of voor VIT-lid en/of diens praktijk;
  2. Een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van VIT-lid en/of diens praktijk;
  3. Een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- c) Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken klachtenfunctionaris of het VIT-bestuur niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt door het VIT-bestuur melding aan het VIT-lid plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- d) Komt het VIT-lid niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid, dan gaat het VIT-bestuur over tot maatregelen. Het betrokken VIT-lid ontvangt een afschrift van dit voornemen.
- e) 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.

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

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

### 3.18 Klachtenrapportages en vervolg daarop

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

### 3.19 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

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

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

- a) 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 VIT-leden horen.
- b) Dit klachtenreglement kan door het bestuur van de VIT 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.
- c) Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt het bestuur van de VIT om advies van de klachtenfunctionaris. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van voor de VIT-leden in acht genomen.
- d) In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van de VIT dit na overleg met belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

## Bijlage: clientfolder SCAG (aanwezig in praktijk)



### U heeft een klacht. Wat nu?

Meestal lost een goed gesprek met uw zorgaanbieder uw onvrede of klacht op.

Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw zorgaanbieder te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan op te schrijven en leg deze notitie dan voor aan uw zorgaanbieder. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

### Als u er samen niet uitkomt

Voelt u zich niet in staat uw onvrede of klacht te bespreken met uw zorgaanbieder, laat de situatie dit niet toe of komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruikmaken van een gratis klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en bij het onderzoeken van oplossingen.

Samen met u wordt gekeken naar de mogelijkheden om gehoor te vinden voor uw klacht. Uw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.

De klachtenfunctionaris is gratis en onafhankelijk.



[www.SCAG.nl](http://www.SCAG.nl)

Newtonlaan 51  
Utrecht  
085-9022863  
info@scag.nl

De zorgaanbieders geregistreerd bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) doen er alles aan om u op een goede en respectvolle manier hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Het is mooi als u die onvrede met uw zorgaanbieder bespreekt. Maar soms lukt dat niet of helpt dit niet. Heeft u hierbij hulp nodig of is uw onvrede aanleiding om een klacht in te dienen, dan ondersteunen wij u hierbij. In deze folder vindt u informatie over hoe dit in zijn werk gaat.

### Inzet klachtenfunctionaris

Heeft u onvrede of een klacht? Neem dan contact op met de beroepsvereniging waarbij uw zorgaanbieder is aangesloten. Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met u opnemen. Een zorgaanbieder die geregistreerd is bij de SCAG, is vrijwel altijd lid van een beroepsvereniging.

U kunt bij klachten terecht bij de beroepsvereniging van uw zorgaanbieder.

Dit bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld. De geschillencommissie doet binnen 6 maanden uitspraak over uw klacht. Op [geschillencommissie.nl](http://geschillencommissie.nl) vindt u meer informatie over hoe u een geschil kunt indienen. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Wat de aard of ernst van uw klacht ook is: maak uw onvrede kenbaar.

### Geschillencommissie: bindende uitspraak

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw onvrede of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen. Deze geschillencommissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over uw klacht (geschil) is bindend, zowel voor u als de zorgaanbieder. Soms kan de commissie besluiten een schadevergoeding toe te kennen. Een geschil indienen bij de geschillencommissie kost € 52,50.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken omtrent de behandeling die u van uw zorgaanbieder krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de behandeling of de manier waarop u bent bejegend. Maar ook over een onjuiste beoordeling van de zorgaanbieder, schade ontstaan door de behandeling of over beschadigde/vermiste eigendommen.

# S.C.A.G.

Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg

## U heeft een klacht. Wat nu?