

Klachtenreglement (Reglement klachtenfunctionaris) Methode Van Dixhoorn Adem- en Ontspanningstherapie

Artikel 1.

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

1. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
2. VDV: Van Dixhoorn Vereniging.
3. AOS: Adem- en Ontspanningstherapie Stichting
4. Register: Methode Van Dixhoorn kwaliteitsregister van de AOS.
5. Bestuur: Bestuur van beroepsvereniging VDV/AOS.
6. Klachtenfunctionaris: een onafhankelijk persoon die is belast met de ondersteuning en advisering van de Klager met betrekking tot de indiening van een Klacht en het bijstaan bij het formuleren van de Klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de Klacht te komen een en ander zoals bedoeld in de Wkkgz.
7. Klacht: een klacht van een cliënt over c.q. verbonden aan de zorg die door de Beklaagde aan deze cliënt is verleend.
8. Beklaagde: de aangeklaagde adem- en ontspanningstherapeut die ingeschreven is in het Register van de AOS.
9. Klager: de (voormalige) cliënt van de Beklaagde, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) of diens nabestaande(n) die een Klacht indient.
10. Geschilleninstantie: een door het Bestuur aangewezen externe, onafhankelijke en wettelijke erkende geschilleninstantie.

Artikel 2.

Dit reglement is van toepassing op een Klacht en dient ter uitvoering van het daaromtrent bepaalde in de Wkkgz.

Artikel 3.

De Klachtenfunctionaris is een onafhankelijke derde aangewezen door de Beklaagde (of VDV/AOS) om de Klager van gratis advies te dienen met betrekking tot de indiening van de Klacht, het bijstaan bij het formuleren van de Klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de Klacht te komen.

Artikel 4.

De Klager meldt zijn/haar Klacht bij de Beklaagde. Wanneer een gesprek niet tot een oplossing leidt, verwijst de Beklaagde de Klager naar de Klachtenfunctionaris. Deze neemt de Klacht in behandeling en onderzoekt de mogelijkheden om alsnog tot een oplossing te komen. Wanneer partijen niet tot een bevredigende oplossing komen, zal de Klachtenfunctionaris de Klager adviseren m.b.t. de verdere stappen en desgewenst ondersteuning bieden bij het schriftelijk indienen van de Klacht bij de Beklaagde.

Artikel 5.

De Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van de Klacht is gericht op het bereiken van een voor de Klager en de Beklaagde bevredigende oplossing. De Beklaagde dan wel de Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de Klacht maar zal zich inzetten om tot een oplossing van de Klacht te komen.

Artikel 6.

De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de schriftelijke Klacht, een schriftelijke mededeling van de Beklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen de Beklaagde over en naar aanleiding van de Klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Beklaagde stuurt hiervan een afschrift aan de Klachtenfunctionaris.

Artikel 7.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een Klacht daartoe naar het oordeel van de Beklaagde noodzaakt, kan de Beklaagde na voorafgaand overleg met de Klachtenfunctionaris de in artikel 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Beklaagde doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de Klager.

Artikel 8.

Indien de bemiddeling niet lukt of wanneer de Klager ontevreden is met het oordeel van de Beklaagde, dan is sprake van een geschil, dat de Klager aan de Geschilleninstantie kan voorleggen.

Artikel 9.

De Klachtenfunctionaris betracht geheimhouding over al hetgeen hem in het kader van een Klacht ter kennis wordt gebracht. De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet betrokken bij de zorgverlening waarop de Klacht betrekking heeft.

Artikel 10.

Op de in dit reglement gestelde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing. Alle termijnen bedoeld in dit reglement beginnen te lopen op de eerste dag na de dag van dagtekening van het betrokken document waarbij de termijn is gesteld althans het document waarvan het gaan lopen van de termijn afhankelijk is. Indien als gevolg van overmacht een in het reglement genoemde termijn door partijen wordt overschreden, heeft dit geen consequenties voor de verdere behandeling van de Klacht. Wel worden betrokkenen van de overschrijding op de hoogte gebracht.

Artikel 11.

Wijziging van dit reglement behoeft de instemming van het bestuur van AOS en het bestuur van VDV.

Artikel 12.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.