V E R E N I G I N G

V A N

M A N U E E L T H E R A P E U T E N

KLACHTENREGLEMENT
TUCHTREGLEMENT

KLACHTENREGLEMENT

Klachtenreglement Manuele Therapie

1 **Informatie voor de Manueel Therapeut over de klachtenregeling**
1.1 Doelstelling klachtenregeling
1.2 Niveaus klachtenregeling
1.2.1 Klachtenopvang
1.2.2 Klachten bemiddeling
1.2.3 Klachtenbehandeling
1.3. Advies aan aangesloten leden
1.4. Wettelijk verplichte Geschillencommissie.

2 **Klachtenreglement**
2.1 Algemeen klachtenreglement
2.1.1 Toepassingsgebied
2.1.2 Begripsbepaling
2.1.3 Doelstelling van het klachtenreglement
2.1.4 Wijze van indienen van een klacht

2.2 **Reglement klachten functionaris**
2.2.1 Benoeming en ontslag van de klachtenfunctionaris
2.2.2.1. Positie ten opzichte van de Manueel Therapeut
2.2.2.2 De vergoeding van de kosten van de klachtenfunctionaris.
2.2.3 Taken van de klachtenfunctionaris
2.2.4 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris
2.2.5 Werkwijze van de klachtenfunctionaris
2.2.6 Geheimhoudingsplicht
2.2.7 Toestemming cliënt

2.3 **Reglement klachtencommissie**
2.3.1 Toepassingsgebied
2.3.2 Begripsbepaling
2.3.3 Doel en taken van de commissie
2.3.4 Procedure ten aanzien van het indienen van een klacht
2.3.5 Procedure ten aanzien van het in ontvangst nemen en behandelen van een klacht
2.3.6 Toelichting door cliënt en de Manueel Therapeut op wie de klacht betrekking heeft, alsmede bijstand en verwijzing naar de Geschillencommissie.
2.3.7 De vergaderfrequentie van de commissie
2.3.8 De houding van de commissie
2.3.9 De samenstelling van de commissie
2.3.10 Benoeming en ontslag van de commissie
2.3.11 Positie ten opzichte van de Manueel Therapeut
2.3.12 Taken van de klachtencommissie
2.3.13 Bevoegdheden van de klachtencommissie
2.3.14 Ontvankelijkheid van een klacht
2.3.15 Geheimhoudingsplicht
2.3.16 Werkwijze/rapportage van de klachtencommissie

1. Informatie voor de Manueel Therapeut over de klachtenregeling

Voor de zorgsector is van toepassing de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz), die op 1 oktober 2016 van kracht is geworden. Krachtens deze wet moet iedere zelfstandige zorgverlener per 01-01-2017 over een klachtenregeling beschikken en bij een landelijk erkende Geschillencommissie zijn aangesloten, die aan de in de wet gestelde eisen voldoet.

Een klacht is een uiting van onvrede door een cliënt of namens een cliënt naar voren gebracht, over de verzorging/behandeling/ bejegening door de hulpverlener of door voor de hulpverlener werkzame personen.

Op grond van de wet kan een klacht worden ingediend door de cliënt, iemand namens de cliënt, of een nabestaande van de cliënt

1.1 Doelstelling klachtenregeling

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Genoegdoening voor de cliënt te bewerkstellingen indien de klacht terecht blijkt;
- Meer gelijkwaardige verhoudingen tussen cliënten en hulpverleners laten ontstaan;
- In relatie cliënt- hulpverlener de rechten en belangen van de cliënt handhaven;
- Herstel van de hulpverleningsrelatie;
- Bevordering en bewaking van de kwaliteit van de hulpverlening;

Een klacht wordt bij voorkeur opgelost in een zo vroeg mogelijk stadium. Dit vraagt van de hulpverlener dat hij voor klachten openstaat.

Aan een formele klachtenbehandeling worden in dit reglement de volgende eisen gesteld:

- De cliënten moeten goed geïnformeerd worden over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de klachtprocedure;
- De instantie die de klachten opvangt is goed bereikbaar, voldoende beschikbaar en laagdrempelig;
- Klachten worden onbevooroordeeld, onpartijdig en objectief beoordeeld;
- De klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich laten bijstaan;
- Hoor en wederhoor alsmede de privacy van alle betrokkenen is gewaarborgd;

1.2. Niveaus klachtenbehandeling.

In een klachtenbehandeling zijn een aantal niveaus te onderscheiden:

- Klachtenopvang
- Klachtenbemiddeling
- Klachtenbehandeling

1.2.1 Klachtenopvang

Bij klachtenopvang gaat het om het verkrijgen van duidelijkheid over de inhoud van de klacht en het zo mogelijk oplossen van de klacht. Er wordt informatie gegeven naar aanleiding van de inhoud van de klacht, en voorlichting over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

1.2.2 Klachtenbemiddeling

Bij de klachtenbemiddeling wordt door een bemiddelaar geprobeerd de klacht op te lossen door tussenbeide te komen. Bemiddeling kan bijvoorbeeld inhouden dat de bemiddelaar met beide partijen afzonderlijk gaat praten om zicht te krijgen op de situatie, of dat er een gesprek wordt geregeld tussen betrokken partijen. Klachtenbemiddeling vindt plaats door een klachtenfunctionaris.

1.2.3. Klachtenbehandeling

Klachtenbehandeling houdt in dat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. De commissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en geeft zo mogelijk aanbevelingen aan de hulpverlener, met betrekking tot de klacht.

1.3 Advies aan aangesloten leden.

De hulpverlener maakt de algemene informatie over zijn praktijk kenbaar. Deze informatie is duidelijk zichtbaar voor iedere cliënt in de wachtruimte aanwezig. Hierbij is de volgende tekst opgenomen:

Indien u klachten heeft over de hulp van of de bejegening door uw Manueel Therapeut, dan is het aan te raden eerst met de betreffende Manueel Therapeut zelf daarover te praten.
Als een gesprek onverhoopt niet mogelijk is of als een gesprek het probleem niet oplost, bestaat de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris Van de Vereniging van Manueel Therapeuten
Een klacht kan **schriftelijk** worden ingediend bij:

Mw. Mr. Iris Bowles
bowles@kpnmail.nl

Indien noodzakelijk zal de klacht in behandeling worden genomen door de klachtencommissie van de Vereniging van Manueel Therapeuten.
Leden van de Klachtencommissie:

De voorzitter van de klachtencommissie voor Manuele Therapie
Mw. Mr. J.A. B. Amting
e-mail : amting@kpn.nl
tel : 033-4602307

Bestuursleden van de Patiënten Vereniging van Manueel Therapeuten

Dhr. A. van Benten	Dhr. J.kempers
e-mail : avanbenten@paraad.nl	e-mail :J.kempers.1@kpn.nl
tel: 06-11381717	tel.06-28459614

Manueel Therapeuten	Dhr.G.H van Nie	J.J.van de Pol
e-mail adres :	g.h.nie@kpnplanet.nl	e-mail : jjbvandepol@hotmail.com
tel.	033-2512949 /06-44438008	06-34138986

1.4 Wettelijk verplichte Geschillencommissie. Wkkgz

Na uitspraak van de klachtencommissie kan een cliënt in Hoger Beroep naar de Geschillencommissie. De Vereniging van Manueel Therapeuten is aangesloten bij de onafhankelijke landelijke Geschilleninstantie Zorggeschil.
De klachtenprocedure van de Vereninging van Manueel Therapeuten is ondergeschikt aan de Nederlandse Wetgeving. Dit betekent dat de patient zijn/haar klacht altijd aanhangig kan maken bij een daartoe bevoegde Rechterlijke Instantie.

2. Klachtenreglement

Het klachtenreglement vormt het statuut waaraan de geregistreerde Manueel Therapeut zich moet onderwerpen en waaraan de door de Vereniging van Manueel Therapeuten aangestelde klachtenfunctionaris en ingestelde klachtencommissie zijn gehouden bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Het k1achtenreglement bestaat uit drie gedeelten:
2.1 Algemeen deel met enige begripsomschrijvingen
2.2 Reglement klachtenfunctionaris
2.3 Reglement klachtencommissie

2.1. Algemeen klachtenreglement

2.1.1. Toepassingsgebied

Dit reglement is krachtens de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) van toepassing op de klachten van de cliënten van Manueel Therapeuten.

2.1.2. Begripsbepa1ing

- Een klacht is een uiting van onvrede van of namens een cliënt over de dienstverlening van een of meer van genoemde Manueel Therapeuten jegens een cliënt.
- De klager is degene die gebruik maakt van de diensten van een Manueel Therapeut die aangesloten is bij de Vereniging van Manueel Therapeuten, en hierover een klacht heeft.
- De Manueel Therapeut is een beroepsbeoefenaar van de Manuele Therapie, en is als zodanig geregistreerd bij de Vereniging van Manueel Therapeuten, waardoor hij zich direct onderwerpt aan dit reglement.
- De klachtenfunctionaris is iemand die door de Vereniging van Manueel Therapeuten als zodanig is benoemd en die tot taak heeft opvang van en bemiddeling bij klachten.
- De klachtencommissie is de door de Vereniging van Manueel Therapeuten in het kader van de klachtenregeling ingestelde commissie, die de behandeling van klachten tot taak heeft.

2.1.3. Werkingssfeer

2.1.3.1. Alleen die klachten kunnen door de klachtenfunctionaris en klachtencommissie in behandeling worden genomen die betrekking hebben op de dienstverlening van Manueel Therapeuten die ingeschreven zijn bij de Vereniging van Manueel Therapeuten.

2.1.3.2. De ingeschreven Manueel Therapeut is gehouden aan de bepalingen die beschreven staan in het beroepsprofiel Manuele Therapie, de beroepscode Manuele Therapie en de reglementen ten aanzien van de organisatie van het beroep Manuele Therapie.

2.1.4. Doelstelling van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

a. Het bieden van procedures voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten;
b. Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening teneinde de kwaliteit van deze dienstverlening te verbeteren.

2.1.5.Wijze van indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij:

. De Manueel Therapeut
. De klachtenfunctionaris
. De klachtencommissie

(Voor adressen en telefoonnummers zie 1.3.)
Bij voorkeur wordt de hier aangegeven rangorde gevolgd. Het staat de cliënt echter te allen tijde vrij de klacht direct in te dienen bij de klachtenfunctionaris of wel de klachtencommissie.

2.2. Regeling klachtenfunctionaris.

2.2.1. Benoeming en ontslag van de klachtenfunctionaris.

2.2.1.1 Het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten benoemt de klachtenfunctionaris voor een periode van 3 jaar.

2.2.1.2 Het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten kan de klachtenfunctionaris op de volgende gronden uit zijn functie ontslaan:

. Op verzoek van de klachtenfunctionaris
. Het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie.
. Op voorstel van betrokken partijen (bijvoorbeeld cliënten) op grond van het niet langer genieten van het vertrouwen.

2.2.2.1 De positie ten opzichte van de Manueel Therapeut.

De klachtenfunctionaris ressorteert rechtstreeks onder het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten, waarbij bovengenoemde Manueel Therapeuten zijn aangesloten. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijvingen volgens de Vereniging van Klachtenfunctionarissen Instellingen in de Gezondheidszorg (VIKG)
De Vereniging van Manueel Therapeuten onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2.2.2.2. De vergoeding van de klachtenfunctionaris.
De kosten in verband met inschakeling melding/klachtenfunctionaris t.b.v. de afwikkeling van deze procedure in het kader van de Wkkgz. De verplichting voor deze kosten rust op de zorgaanbieder. Eveneens geld dit voor de klacht en tuchtcommissie. De verplichting van deze kosten rust op de zorgaanbieder.

2.2.3.0 Taken van de klachtenfunctionaris

2.2.3.1. Opvang van klachten
- Duidelijkheid verkrijgen over de inhoud van de klacht, zo mogelijk informatie geven naar aanleiding van de inhoud van de klacht en ondersteuning bieden bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.
- Voorlichting geven over de verschillende klachtmogelijkheden en zo mogelijk de klacht oplossen.

2.2.3.2. Bemiddeling bij klachten:
Indien de cliënt hiermee instemt, door bemiddeling trachten te komen tot een oplossing van de klacht;

2.2.3.3. Registratie van de werkzaamheden
- Het registreren van de werkzaamheden, de resultaten en de bevindingen;
- Per jaar een geanonimiseerd verslag aan de Vereniging van Manueel Therapeuten uitbrengen.

2.2.4. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris
2.2.4.1 Betreden van alle plaatsen binnen de praktijk met privacy van betrokkenen
2.2.4.2. Na toestemming van de cliënt, inwinnen van informatie bij en voeren van overleg met de Manueel Therapeut en andere hulpverleners, voor zover relevant voor het oplossen van de klacht.
2.2.4.3. Na toestemming van de cliënt en met inachtneming van het privacy-reglement, inzage in het dossier over de cliënt, voor zover relevant voor het oplossen van de klacht.
2.2.4.4. Naar eigen inzicht van de klachtenfunctionaris, optreden als bemiddelaar, waarbij als uitgangspunten gelden dat:
- De bemiddeling is gericht op het herstel van de relatie tussen de Manueel Therapeut en de cliënt
- Cliënt en Manueel Therapeut beiden met de bemiddeling instemmen.

2.2.4.5. Naar aanleiding van klachten, gevraagd en ongevraagd aan de Manueel Therapeut advies uitbrengen over de mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2.2.5 Werkwijze klachtenfunctionaris conform beroepsprofiel VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen in de Gezondheidszorg.)
2.2.5.1. Indien de Klachtenfunctionaris niet bereikbaar of beschikbaar is voor de cliënten dan wordt er door het bestuur van de Manuel Therapeuten voor vervanging gezorgd. (contract klachtenfunctionaris op afroep.)

2.2.5.2. De klachtenfunctionaris vervult zijn werkzaamheden zoveel mogelijk objectief en onbevooroordeeld.

2.2.5.3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een laagdrempelige afhandeling van de klachtenopvang en voor bemiddeling binnen een redelijke termijn.

2.2.5.4. Indien de cliënt dit wensen, verwijst de klachtenfunctionaris de klacht door naar de klachtencommissie en ondersteunt de patient met het indienen van de klacht.

2.2.6 Geheimhoudingsplicht.

2.2.61. De klachtenfunctionaris is gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van datgene wat hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

2.2.6.2. Alle direct betrokkenen rondom de klacht worden voorafgaand aan elke . klachtbehandeling van deze geheimhoudingsplicht op de hoogte gesteld.

2.3. Reglement klachtencommissie

2.3.1. Toepassingsgebied.

Dit reglement is krachtens de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. van toepassing op de klachten van cliënten van Manueel Therapeuten, aangesloten bij de Vereniging van Manueel Therapeuten, voor klachten van of namens deze cliënten met betrekking tot de dienstverlening door de Manueel Therapeuten.

2.3.2. Begripsbepaling

Een klacht is een uiting van of namens de cliënt over de dienstverlening door de Manueel Therapeut jegens een cliënt.
De klager is diegene die gebruik maakt van de diensten van de Manueel Therapeut, die ingeschreven is bij de Vereniging van Manueel Therapeuten en hierover een klacht heeft. Waar in dit reglement wordt gesproken over de cliënt als klager wordt tevens bedoeld de vertegenwoordiger (ouder, voogd of verzorger) of nabestaande van een cliënt die een klacht indient.
De Manueel Therapeut is een beroepsuitoefenaar van de Manuele Therapie.
Als zodanig is hij ingeschreven bij de Vereniging van Manueel Therapeuten en onderwerpt hij zich aan dit klachtenreglement.
De klachtencommissie, is de door de Vereniging van Manueel Therapeuten in het kader van de klachtenregeling ingestelde commissie, die behandelingen van klachten tot taak heeft.

2.3.3. Doel en taken van de Klachtencommissie

2.3.3.1. De commissie onderzoekt de klacht, besluit over de gegrondheid van de klacht en doet zo mogelijk aanbevelingen aan de Manueel Therapeut met betrekking tot de klacht.

2.3.3.2. Op grond van klachten kan de commissie structurele tekortkomingen in de . dienstverlening signaleren en kan zij aanbevelingen geven om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

2.3.3.3. De commissie registreert de werkzaamheden, de resultaten en de bevindingen. Per jaar wordt er een geanonimiseerd verslag uitgebracht aan de Vereniging van Manueel Therapeuten

2.3.4. De procedure ten aanzien van het indienen van een klacht

2.3.4.1 Een klacht kan schriftelijk bij de voorzitter van de klachtencommisie worden ingediend.

2.3.5 . De procedure ten aanzien van het in ontvangst nemen en behandelen van de klacht.

2.3.5.1 . De ingediende klacht wordt door de voorzitter van de commissie ter kennis gebracht aan de overige leden van de klachtencommissie afzonderlijk. De leden van de klachtencommissie behandelen de klacht.

2.3.5.2 De klager ontvangt, binnen veertien dagen, schriftelijk bericht van de klachtencommissie, dat de klacht in behandeling is genomen.

2.3.5.3 De commissie brengt binnen 6 weken na indiening van de klacht haar oordeel over de gegrondheid van de klacht schriftelijk ter kennis aan:

. De cliënt die de klacht heeft ingediend
- Manueel Therapeut
- Het Bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

2.3.5.4. Het in 2.3.5.3. bedoelde oordeel dient te zijn gemotiveerd, en zo mogelijk vergezeld te gaan van aanbevelingen

2.3.5.5. lndien wordt afgeweken van de in 2.3.5.3. genoemde termijn van 6 weken en de klachten commissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het. verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie
Indien de Klachtencommissie tot de conclusie komt dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Commissie geeft aan **waarom** de klacht niet binnen de termijn van 10 weken beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

2.3.6 Toelichting door cliënt en de Manueel Therapeut op wie de klacht betrekking heeft, alsmede bijstand.

2.3.6.1 Alvorens een oordeel te vellen over de gegrondheid van de klacht stelt de Commissie de cliënt en de hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid een toelichting te geven op datgene waarover is geklaagd. De toelichting kan mondeling en schriftelijk worden gegeven.

2.3.6.2 De cliënt en de hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich bij de behandeling van hun klacht laten bijstaan.

2,3.6.3. De Klachtencommissie vermeldt aan de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in 2.3.5.3., dat deze de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie voor te leggen. De Klachtencommissie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie.

2.3.7. De vergaderfrequentie van de commissie
2.3.7.1. De commissie vergadert ten minste één maal per jaar.
2.3.7.2. In geval van een klacht komt de commissie voor behandeling van de klacht binnen veertien dagen na binnenkomst van de klacht in vergadering bijeen.

2.3.8. De houding van de commissie
2.3.8.1. De commissie behandelt de klachten op een wijze die gekenmerkt wordt door on-bevooroordeeldheid, onpartijdigheid, en objectiviteit.
2.3.8.2. De commissie waarborgt de privacy van alle betrokkenen.

2.3.9. De samenstelling van de commissie
2.3.9.1. De commissie bestaat uit ten minste drie leden

- Ten hoogste twee mogen Manueel Therapeut zijn, en, moeten ingeschreven zijn bij de Vereniging van Manueel Therapeuten

. De voorzitter is onafhankelijk (niet-Manueel Therapeut)

2.3.9.2 De klachtencommissie dient zodanig te zijn samengesteld, dat een deskundige en onpartijdige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2.3.9.3 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

2.3.9.4. Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de klachtencommissie, dan wordt zijn plaats voor wat de behandeling van deze klacht betreft, ingenomen door een plaatsvervanger.
2.3.9.5 Bij verhindering van één van de leden van de klachtencommissie, dan wordt zijn plaats voor wat de behandeling van deze klacht betreft, ingenomen door een plaatsvervanger.

2.3.10 Benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie
2.3.10.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten.
2.3.10.2 De benoeming geldt voor de periode van drie jaar, herbenoeming is mogelijk.

2.3.10.3 Het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten kan, op verzoek van de klachtencommissie, een lid van de klachtencommissie uit zijn functie ontslaan. Gronden voor ontslag zijn:

- Eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie
- Het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie.

2.3.11 Positie ten opzichte van de Manueel Therapeut
De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie voor de leden van de Vereniging van Manueel Therapeuten

2.3.12. Taken van de klachtencommissie

2.3.12.1. Behandeling van klachten van cliënten

- Het onderzoeken van de klacht
  Het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht en het beoordelen of de klacht betrekking heeft op de doel- en taakgebieden van de Manueel - Therapeut, zoals deze beschreven zijn in het beroepsprofiel Manuele Therapie .

2.3.12.2. Registratie van werkzaamheden
Het registreren van de werkzaamheden, de resultaten en de bevindingen; per jaar wordt geanonimiseerd verslag uitgebracht aan de Vereniging van Manueel Therapeuten.

2.3.1.2.3 Het oordeel over de klacht wordt aan de cliënt en de hulpverlener uitgebracht
. Heeft de klacht betrekking op een andere dienstverlening dan omschreven in het genoemde beroepsprofiel, dan wordt de klacht niet door de klachtencommissie Manuele Therapie behandeld.

2.3.13. Bevoegdheden van de klachtencommissie

2.3.13.1 De leden van de commissie zijn bevoegd alle plaatsen in de praktijk van de Manueel Therapeut tegen wie de klacht gericht is te betreden, met inachtneming van privacy van betrokkenen, en van organisatorische aspecten.

2.3.13.2. Na toestemming van de cliënt kan de commissie informatie inwinnen bij en overleg voeren met de Manueel Therapeut en andere hulpverleners, voor zover relevant voor het beoordelen van de gegrondheid van de klacht.

2.3.13.3. Na toestemming van de cliënt en met inachtneming van het privacyreglement kan de commissie inzage hebben in en desgewenst afschrift krijgen van de gegevens in het dossier van de cliënt, voor zover relevant voor het beoordelen van de gegrondheid van de klacht.

2.3.13.4. De commissie kan betrokkenen en eventuele andere personen oproepen voor hoor en wederhoor.

2.3.13.5. De commissie kan naar aanleiding van klachten gevraagd en ongevraagd advies aan Manueel Therapeuten uitbrengen over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van zorg - en dienstverlening.

2.3.14. Ontvankelijkheid van een klacht.

2.3.14.1. Een klacht is niet ontvankelijk indien;

a Een identieke klacht van de cliënt nog in behandeling is.
b De klacht al is behandeld, en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
c De klacht niet van toepassing is op de in het beroepsprofiel voor Manueel Therapeuten ES beschreven doel - en taakgebieden. ; dan wordt de klacht doorgegeven aan de voor die betreffende dienstverlening geëigende klachtencommissie

2.3.14.2. Bij elke klacht beoordeelt de commissie, of deze - mede gezien de aard en de ernst van de klacht - door de commissie zelf, dan wel door een andere instantie dient te worden behandeld. Bij klachten die gezien hun aard en ernst beter door een civiele rechter, de tuchtrechter of de strafrechter kunnen worden behandeld, adviseert de commissie de klager zich tot deze instanties te wenden. Dit advies wordt door de commissie met redenen omkleed. Een degelijk advies wordt door de commissie tevens aan de Manueel Therapeut tegen wie de klacht is gericht ter kennis gebracht.

2.3.15. Geheimhoudingsplicht.

2.3.15.1 De leden van de klachtencommissie zijn gebonden aan geheimhouding ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd

2.3.15.2 Alle direct betrokkenen de klacht aangaande worden vooraf van deze geheimhoudingsplicht op de hoogte gesteld.

2.3.15. Werkwijze, rapportage van de Klachtencommissie

Indien er een klacht is behandeld beschrijft de Commissie in haar verslag de volgende punten:

a. de klacht waarop het besluit betrekking heeft.
b. de ontvankelijkheid.
c. de standpunten van de klager en de aangeklaagde.
d. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft.
e. de in het onderzoek vastgestelde feiten en omstandigheden.
f. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan.
g. de namen van de leden die het besluit vastgesteld hebben.
h. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
i. de keuze van de klager voor een proces bij de Geschillencommissie.

TUCHTREGLEMENT

Reglement tuchtrechtspraak voor Manuele Therapie

Inhoud:

1. Algemene bepalingen

2. De Commissie van Toezicht

2.1 Samenstelling
2.2. Overige bepalingen

3. De Commissie van Beroep
3.1 Samenstelling
3.2 Overige bepalingen

4. Tuchtrechtspraak
4.1 Procedure in eerste aanleg
4.2 Procedure in beroep

5. Slotbepaling

1 . Algemene bepalingen

artikel 1 .

Dit reglement is van toepassing op de Manueel Therapeuten die zich aangesloten hebben bij de Vereniging van Manueel Therapeuten, ongeacht hun werkwijze.

Artikel 2

De Manueel Therapeuten zijn aan het reglement tuchtrechtspraak onderworpen ter zake van gedragingen, die in strijd zijn met èèn of meer bepalingen van de voor hen van toepassing zijnde regels voor beroepsprofiel en beroepsreglementen Manueel Therapeuten

Artikel 3

In geval van beëindiging van het lidmaatschap blijft de Manueel Therapeut indien hij betrokken is of wordt bij een tuchtzaak, gedurende de periode dat de registratie nog niet is beëindigd, bij de afwikkeling daarvan onderworpen aan de bepalingen van dit reglement.

Artikel 4

De tuchtrechtspraak wordt in eerste aanleg uitgeoefend door de Commissie van Toezicht, en in hoger beroep tevens in hoogste ressort, door de Commissie van Beroep. De uitspraken van de Commissie van Toezicht en de Commissie van Beroep zijn bindend voor de leden van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

Artikel 5

De commissie van Toezicht en de Commissie van Beroep zijn gevestigd ten kantore van de Vereniging van Manueel Therapeuten. Zij kunnen ook buiten de vestigingsplaats zitting houden.

2. De Commissie van Toezicht.

2.1 Samenstelling

Artikel 6

1. De Commissie van Toezicht telt een rechtsgeleerd lid, dat tevens voorzitter is van de commissie, een afgevaardigde van een patiëntenorganisatie, een (para)medici en twee Manueel Therapeuten, lid van de Vereniging van Manueel Therapeuten.
2. De leden van Commissie van Toezicht worden gekozen door de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging van Manueel Therapeuten, op voordracht van het bestuur.
3 . De zittingsduur van de leden van de Commissie van Toezicht bedraagt vijf jaren. Na afloop van die termijn zijn zij herkiesbaar. In een al dan niet tussentijdse vacature van de Commissie van Toezicht dient zo spoedig mogelijk te worden voorzien.
4. Leden van de Commissie van Toezicht blijven na hun aftreden bevoegd om deel te nemen aan de verdere behandeling van de tuchtzaken, aan de behandeling waarvan zij reeds deelnamen, en die op het tijdstip van aftreden nog niet zijn afgedaan.

Artikel 7

Het lidmaatschap van de Commissie van Toezicht is onverenigbaar met de Commissie van beroep.

2.2 Overige bepalingen

Artikel 8

De Commissie van Toezicht beslist bij meerderheid van stemmen.

Artikel 9

1 . Een lid van de Commissie kan zich verschonen en kan worden gewraakt, indien er te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan, waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

2. Over de verschoning of wraking wordt door de overige leden van de Commissie zo spoedig mogelijk beslist. In geval van staking van stemmen is het verzoek tot verschoning of wraking toegestaan.

3. De Commissie zal voorzien in een plaatsvervanger voor een verschoond, dan wel een gewraakt lid

Artikel 10

Klager en beklaagde zijn bevoegd zich bij de behandeling van een klacht door een raadsman te laten bijstaan.

Artikel 11

De Commissie kan zowel ambtshalve als op verzoek van èèn van de partijen, getuigen en deskundigen oproepen en horen.

Artikel 12

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar, tenzij door de Commissie anders is bepaald.

Artikel 13

De leden van de Commissie alsmede de door de Commissie gehoorde getuigen en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van al datgene wat hen ter kennis is gekomen.

Artikel 14.

De Commissie doet jaarlijks verslag aan de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

Artikel 15

1 .De leden van de Commissie ontvangen vergoeding van onkosten, ten laste van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

2.De door de Commissie opgeroepen getuigen en deskundigen ontvangen vergoeding van onkosten, ten last van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

3. De Commissie van Beroep.

3. 1 Samenstelling

Artikel 16

De Commissie van Beroep telt 3 leden, twee rechtsgeleerde leden, waarvan èèn tevens voorzitter is, en een Manueel Therapeut lid van de Vereniging van Manueel Therapeuten

Artikel 17

Artikel 6 leden 2 tot en met 4 zijn van toepassing

Artikel 18

Het lidmaatschap van de Commissie van Beroep is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Commissie van Toezicht.

3.2. Overige bepalingen.

Artikel 19

De artikelen 8 tot en met l 5 zijn van overeenkomstige toepassing.

3 Tuchtrechtspraak

4.1 Procedure in eerste aanleg

Artikel 20

1 .Een klacht tegen een ingeschreven lid van de Vereniging van Manueel Therapeuten kan worden ingediend door of namens iedere rechtstreeks betrokkene of door de Vereniging van Manueel Therapeuten.

2. Een klacht wordt aangebracht bij het secretariaat van de Vereniging van Manueel Therapeuten, ter attentie van de Commissie van Toezicht, door het indienen van een gemotiveerde schriftelijke klacht.
3. Indien een klacht afkomstig is van of ingesteld wordt tegen een lid van de Commissie van Toezicht, voorziet de Commissie in een plaatsvervanger voor het betreffende lid.

Artikel 21

1 .Niet ondertekende klachten, alsmede klachten welke onduidelijk of onvoldoende gemotiveerd zijn, worden door de Commissie van Toezicht niet in behandeling genomen.

2. Indien sprake is van een klacht, als bedoeld in het voorgaande lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld, dit verzuim te herstellen.

Artikel 22

1. De Commissie is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen of de behandeling op te schorten, indien blijkt dat de klacht wordt of zal worden behandeld door een overheidsorgaan dat bevoegd is tot het opleggen van straf of tuchtmaatregelen.
2. Indien de Commissie van mening is dat een klacht van ernstige aard (tevens) behoort te worden behandeld door een overheidsorgaan, dan geeft zij aan de klager in overweging zijn klacht (tevens) in te dienen bij het betreffende orgaan.

Artikel 23

1. De Commissie kan kennelijk ongegronde klachten of klachten betreffende feiten die te ver in het verleden liggen of van te geringe betekenis zijn, bij met redenen omklede beslissing schriftelijk afwijzen
2. Van deze beslissing wordt onverwijld een afschrift gezonden naar zowel klager als beklaagde.
3. Tegen een beslissing als vermeld in lid 1, is op de in artikel 37 voorgeschreven wijze hoger beroep mogelijk op de Commissie van Beroep.

Artikel 24

1. Indien een klacht in behandeling wordt genomen, zendt de Commissie een afschrift hiervan aan de beklaagde, tenzij aan deze reeds eerder een afschrift van de klacht was toegezonden. De beklaagde wordt medegedeeld dat deze binnen een maand na verzending een verweerschrift kan indienen.
2. Van een verweerschrift zendt de Commissie een afschrift aan de klager.
3. Indien daartoe aanleiding bestaat, geeft de Commissie aan partijen gelegenheid tot schriftelijke repliek en dupliek

Artikel 25

1. Na ontvangst van het verweerschrift geeft de Commissie aan klager en beklaagde bericht van de datum van de zitting
2. lndien de Commissie van mening is, dat de klacht geen mondelinge behandeling behoeft, bericht zij dit de klager en beklaagde.
3. Indien klager of beklaagde, dan wel beiden binnen veertien dagen daartoe de wens te kennen geven, zal de Commissie overgaan tot mondelinge behandeling.

Artikel 26

De Commissie deelt klager en beklaagde tijdig mede;
waar en wanneer de processtukken kunnen worden ingezien
welke personen er als getuigen en deskundigen zijn opgeroepen.

Artikel 27

1 . Bij mondelinge behandeling hoort de Commissie klager en beklaagde in elkaars tegenwoordigheid, zo ze zijn verschenen
2. Getuigen en deskundigen worden door de Commissie eveneens, zo zij zijn verschenen, in tegenwoordigheid van klager en beklaagde gehoord. Klager en beklaagde krijgen de gelegenheid aan getuigen en deskundigen vragen te stellen.
3. Aan de beklaagde wordt het laatste woord gelaten.

Artikel 28

Binnen twee maanden na de mondelinge behandeling stelt de Commissie de uitspraak vast. De schriftelijke uitspraak is met redenen omkleed, en wordt gedagtekend.

Artikel 29

De uitspraak wordt door de Commissie aan klager en beklaagde toegezonden, met vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen hoger beroep kan worden ingesteld.

Artikel 30

Indien de Commissie van oordeel is, dat een lid zich heeft gedragen in strijd met èèn of meer bepalingen van de op hem van toepassing zijnde gedragregels voor Manueel Therapeuten, kan zij aan dat lid èèn of meer van de navolgende maatregelen opleggen;

a Waarschuwing
b Berisping
c. Schorsing van lidmaatschap voor de duur van ten hoogste vijf jaren
d Schrapping van het lidmaatschap
e. Geldboete van ten hoogste tweeduizend Euro

Bovengenoemde straffen kunnen, al naar gelang de ernst van het betreffende feit worden openbaar gemaakt in een rondschrijven aan de leden van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

Artikel 31

De Commissie kan bepalen dat èèn of meer van de door haar opgelegde maatregelen niet ten uitvoer zullen worden gelegd, tenzij de betrokkenen zich binnen een door de Commissie te bepalen termijn

-Wederom schuldig maakt aan schending van èèn of meer van de op hem van toepassing zijnde gedragsregels voor Manueel Therapeuten, dan wel
-Eèn of meer door de Commissie vast te stellen bijzondere voorwaarden niet heeft nageleefd.

Artikel 32

De Commissie kan bepalen dat haar uitspraak op een door haar te bepalen wijze openbaar zal worden gemaakt, al dan niet met opneming van de motivering.
Deze bijzondere bepaling wordt in de uitspraak vermeld.

Artikel 33

De uitspraak gaat in kracht van gewijsde door het verstrijken van de beroepstermijn zonder dat beroep is ingesteld.

Artikel 34

Indien èèn of meer maatregelen zijn opgelegd, zendt de Commissie na verstrijken van de beroepstermijn, een afschrift van de uitspraak aan het bestuur van de Vereniging van Manueel Therapeuten. Het bestuur zal vervolgens zorg dragen voor de tenuitvoerlegging van deze maatregelen.

Artikel 35

Nadat een zaak is geëindigd, worden de op de zaak betrekking hebbende stukken gedurende 30 jaar bewaard in het archief van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

Artikel 36

Indien de Commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart, kan zij de kosten van de behandeling van de klacht, daaronder de kosten van rechtsbijstand begrepen, geheel of gedeeltelijk ten laste van de geklaagde brengen.

4.2 Procedure in beroep

Artikel 37

1 . Tegen een uitspraak van de Commissie van Toezicht kan door de klager en beklaagde beroep worden ingesteld bij de Commissie van Beroep.

2. Het beroep wordt ingesteld door het indienen van een gemotiveerd beroepschrift bij de Commissie van Beroep.

Artikel 38

De Commissie van Beroep zendt een afschrift van het beroepsschrift aan de wederpartij, onder mededeling dat deze binnen een bepaalde termijn. Welke ten minste veertien dagen, en ten hoogste vier weken beloopt, schriftelijk kan antwoorden.
Van het antwoord zendt de Commissie een afschrift aan de appellant.

Artikel 39

Indien beroep is ingesteld, wordt door de Commissie van Toezicht onverwijld het volledige dossier van de zaak naar de Commissie van Beroep gezonden.

Artikel 40

De Commissie van Beroep geeft aan klager en beklaagde bericht van verdere behandeling van de zaak.

Artikel 41

1 . De Commissie van Beroep kan besluiten zonder mondelinge behandeling op de stuken recht te doen.

2. Indien de Commissie van Beroep besluit tot mondelinge behandeling, zijn de artikelen 25 tot en met 28 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 42

Het bepaalde in artikel 20 lid 3 is van overeenkomstige toepassing op de leden van de Commissie van Beroep.

Artikel 43

1 De Commissie van Beroep kan de uitspraak van de Commissie van Toezicht in beroep;
a Bekrachtigen
b Wijzigen, met betrekking tot de in de uitspraak opgelegde maatregel(en), als bedoeld in artikel 30 en/of bijzondere voorwaarde(n) als bedoeld in artikel 3
c. Vernietigen, indien zij van oordeel is dat de Commissie van Toezicht in redelijkheid niet tot haar oordeel heeft kunnen komen.

2. De Commissie van Beroep stelt, indien zij de uitspraak van de Commissie van Toezicht wijzigt, dan wel vernietigt, daarvoor een

nieuwe uitspraak in de plaats.

Artikel 44

De artikelen 28 en 32 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 45

De uitspraak wordt door de Commissie van Beroep aan beide partijen, aan bestuur van de Vereniging van Manuele Therapie en aan de Commissie van Toezicht gezonden.

Artikel 46

De artikelen 34 tot en met 36 zijn van overeenkomstige toepassing.

5. Slotbepaling

Artikel 47

Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Tuchtrechtspraak voor Manuele Therapie" van de Vereniging van Manueel Therapeuten.

Geachte leden,

Het door de Vereniging van Manueel Therapeuten gepresenteerde klacht- en tuchtreglement is voor wat betreft het klachtenreglement volledig operationeel. Met een aanwezige commissie, en een onafhankelijke klachtenfunctionaris .

Voor de VMT geregistreerden, is er naast de bestaande klachtencommissie , een wettelijk verplichte onafhankelijke klachtenfunctionaris benoemd per 01-01- jan 2017. Tevens is er per deze datum aansluiting bij een wettelijk erkende Geschilleninstantie : Zorggeschil.
Hiermee is alles tijdig door de VMT voor de geregistreerden georganiseerd. We sluiten daarbij aan op alle wettelijke kaders en verplichtingen in de Zorg.

Ik wil u er echter op wijzen dat de door het bestuur voorgedragen leden voor de Tuchtrecht Commissie niet door de Algemene Leden Vergadering zijn gekozen. Omdat de aanvullende eisen vanuit het Ministerie Volksgezondheid voor wat betreft het Klacht en Tuchtrecht zijn, dat desbetreffende Commissie onafhankelijk van de beroepsgroep zelf moet functioneren.
Daarom is gekozen door het bestuur om een gemeenschappelijke Commissie samen te stellen zodra dit noodzakelijk is. Verschillende kandidaten vanuit meerdere beroepsgroepen hebben zich reeds beschikbaar gesteld voor deze functies.
Ik verwijs hierbij naar art 6 van het tuchtreglement waarin dit expliciet genoemd wordt .
Dit is dan slechts de laatste formaliteit.

Hoogachtend ,

Namens de voorzitter

E. Akkerman

01-01-2017