

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE BEN

BEGRIPSOMSCHRIJVING

Artikel 1

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

- a. beroepsbeoefenaar: de zelfstandig werkende echoscopist, die echoscopisch onderzoek verricht en die lid is van de BEN en/of zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten, alsmede de rechtspersoon zoals genoemd in art.1 lid c ad 1 en 2 WKCZ, die echoscopisch onderzoek verricht en met goedkeuring van de BEN gebruik kan maken van deze klachtenregeling;
- b. klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van de beroepsbeoefenaar, komend van de gebruiker van de diensten van deze beroepsbeoefenaar;
- c. cliënt: natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten c.q. het zorgaanbod van de beroepsbeoefenaar;
- d. klager: degene die een klacht indient.

Als klager kunnen optreden: de cliënt zelf, de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor degene die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de nabestaanden van een inmiddels overleden cliënt.

Ook naasten, die een directe rol hebben in de zorg aan een cliënt, mogen klagen over de zorg aan de cliënt en over een gedraging van de beroepsbeoefenaar tegenover henzelf. In beide laatstgenoemde situaties kan dit alleen met instemming van de cliënt;

- e. aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de beroepsbeoefenaar zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;
- f. BEN: Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland voor Verloskunde en Gynaecologie;
- g. klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en toegankelijke, onafhankelijke commissie, ingesteld door de BEN die belast is met het onderzoeken van en oordelen over klachten van cliënten;
- h. klachtenbehandeling: onderzoek naar de bij de klachtencommissie ingediende klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel een aanbeveling aan de beroepsbeoefenaar over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

DOELSTELLING VAN EN UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

Artikel 2

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. recht te doen aan de individuele cliënt met inachtneming van de gerechtvaardigde rechten/belangen van de beroepsbeoefenaar en de voor deze werkzame personen;
- b. bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de verrichtingen door een echoscopist door systematische registratie van de ingediende klachten en door signalering van mogelijke kwaliteitstekorten die uit de klachten en de omgang met klachten blijken.

Artikel 3

Uitgangspunten bij de klachtenregeling zoals vastgelegd in dit reglement zijn:

- a. een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie;
- b. een zorgvuldige en vertrouwelijke omgang met gegevens die in het kader van de klachtenbehandeling aan de commissie bekend worden;
- c. het beginsel van hoor en wederhoor.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4

Tot de taken van de klachtencommissie behoren:

- a. het op onafhankelijke en onpartijdige wijze behandelen van klachten van cliënten over het bij hen verrichte echoscopisch onderzoek;
- b. zo nodig, het naar aanleiding van behandelde klachten uitbrengen van aanbevelingen aan de beroepsbeoefenaar ter verbetering van de kwaliteit van het verrichte onderzoek en/of aan de vereniging inzake mogelijkheden tot verbetering van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van het echoscopisch onderzoek;
- c. het opstellen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven;
- d. voor zover nodig, het afstemmen van werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van cliënten.

Artikel 5

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en

- wiens instemming vereist is);
- de klacht al eerder bij de klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
 - de klacht geen betrekking heeft op een bij deze klachtenregeling aangesloten beroepsbeoefenaar of de voor haar / hem werkzame personen.

De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims. Wel kan zij, indien de klager dit wenst, uitspraak doen over de onderliggende gedraging die heeft geleid tot een door klager ingediende schadeclaim.

Artikel 6

De klachtencommissie kan klachten in behandeling nemen die gericht zijn tegen echoscopisten die geen lid van de vereniging zijn, indien de betreffende echoscopist te kennen heeft gegeven zich bij de klachtenregeling aan te sluiten en de door de vereniging vastgestelde bijdrage heeft betaald. Voor het overige is deze regeling in dat geval onverkort van toepassing.

Artikel 7

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

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de cliënt (machtiging) of een daartoe bevoegd persoon, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- b. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. het inschakelen van deskundigen.

SAMENSTELLING EN BENOEMING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 8

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie en ten hoogste zeven leden, onder wie een onafhankelijk voorzitter. De voorzitter mag niet werkzaam zijn of zijn geweest bij de BEN en is bij voorkeur jurist met kennis van het gezondheidsrecht. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de vereniging. Het bestuur van de vereniging benoemt tevens plaatsvervangende leden.

Het bestuur kan het lidmaatschap van de klachtencommissie aan een lid slechts ontnemen wegens kennelijke onbekwaamheid.

De leden van de klachtencommissie ontvangen vacatiegeld passend bij de functie en werkzaamheden.

Artikel 9

Benoeming in de klachtencommissie geldt voor een periode van maximaal drie jaar. Herbenoeming is ten hoogste tweemaal voor een zelfde periode van maximaal drie jaar mogelijk. Het plaatsvervangend lidmaatschap kan worden omgezet in het lidmaatschap; evenzo kan het lidmaatschap omgezet worden in een plaatsvervangend lidmaatschap. Hierbij kan de totale zittingstermijn niet langer dan drie maal drie jaar zijn.

De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

Artikel 10

De klachtencommissie kan uit haar midden een secretaris benoemen. Het bestuur van de vereniging kan besluiten de klachtencommissie te voorzien van een ambtelijk secretaris, die ondersteunende werkzaamheden verricht ten behoeve van de klachtencommissie. Een ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Artikel 11

De klachtencommissie vergadert in de regel eenmaal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter dit nodig acht. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle leden van de klachtencommissie. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt tezamen met de secretaris de agenda voor de vergadering op. De voorzitter ziet erop toe dat alle ontvangen klachten en andere belangrijke stukken tijdig van tevoren aan de leden van de commissie worden toegestuurd. Bij langdurige afwezigheid van de voorzitter wijst de commissie een waarnemend voorzitter aan.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 12

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. Het secretariaat draagt er zorg voor, dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Hierbij wordt tevens de voor behandeling van de klacht noodzakelijke machtiging ter ondertekening voorgelegd.

Artikel 13

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken schriftelijk aanvullende informatie te verschaffen.

Artikel 14

Het secretariaat doet de klacht binnen twee weken na ontvangst van de machtiging aan de aangeklaagde toekomen, met het verzoek daarop binnen drie weken schriftelijk te reageren. Indien de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen deze moet reageren.

Artikel 15

Het secretariaat doet de schriftelijke reactie van de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst toekomen aan de klager.

Artikel 16

Beide partijen hebben recht op inzage in en afschrift van alle stukken en informatie waar de klachtencommissie haar oordeel op baseert.

Artikel 17

De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de klachtencommissie opgeroepen voor een hoorzitting. Indien de commissie meent dat schriftelijke afhandeling voldoende is of indien beide partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting, kan de commissie hiervan afzien. Er wordt in dat geval een tweede schriftelijke ronde gehouden. Bij de keuze voor de locatie waar de hoorzitting zal plaatsvinden, wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager. Bij de hoorzitting zijn namens de klachtencommissie in ieder geval aanwezig: de voorzitter en minimaal één lid-echoscopist.

Artikel 18

De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt welke overige personen als toehoorder bij de hoorzitting aanwezig kunnen zijn.

Artikel 19

De klachtencommissie draagt zorg voor een verslag van de hoorzitting en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen.

Artikel 20

Het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt bij voorkeur in consensus door de voltallige commissie genomen. Indien dit niet mogelijk is wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Zo nodig kan het oordeel vergezeld gaan van een aanbeveling aan de beroepsbeoefenaar.

Artikel 21

De uitspraak wordt schriftelijk - binnen vier maanden na ontvangst van de machtiging - gezonden aan klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is eveneens aan de beroepsbeoefenaar. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, ontvangen klager en aangeklaagde hiervan gemotiveerd bericht, waarbij tevens een nieuwe termijn wordt aangegeven.

Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de beroepsbeoefenaar aan de klager, (de aangeklaagde) en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de beroepsbeoefenaar dit met opgave van redenen mee aan de klager, (de aangeklaagde) en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door de beroepsbeoefenaar gemotiveerd.

Artikel 22

De klachtenregeling voorziet niet in een beroepsmogelijkheid.

Artikel 23

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijk- of de strafrechter.

Indien de klacht een aansprakelijkstelling en/of een complexe vaktechnische situatie betreft, kan de klachtencommissie, met het oog op een vlotte afdoening van de klacht, de cliënt adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. Indien de klager in genoemde gevallen vasthoudt aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie dan zal deze zich beperken tot een globaal oordeel over de gedraging welke aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid en over een schadeclaim.

ONVREDE OVER DE KLACHTENREGELING

Artikel 24

Bij onvrede over de klachtenregeling kan klager of aangeklaagde zich wenden tot het bestuur van de BEN.

Indien de klager van mening is dat de (uitvoering van de) klachtenregeling niet voldoet aan de wettelijke vereisten en de uitvoerder onvoldoende tegemoet komt aan zijn bezwaren, kan hij deze voorleggen aan de in de WKCZ genoemde toezicht-houder, de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Bij deze instanties is echter niet een inhoudelijk beroep op de uitspraak in het kader van de onderhavig klachten-regeling mogelijk.

GEHEIMHOUDINGSPLICHT, WRAKING EN VERSCHONING.

Artikel 25

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie ter kennis is gekomen en die als vertrou-welijk kan worden beschouwd. Deze bepaling is eveneens van toepassing op de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokkenen.

Artikel 26

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dan wel een lid van de klachtencommissie zijdelings bij de klacht betrokken is, dient dit lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht.

De aangeklaagde respectievelijk de klager kan eventuele bezwaren tegen één of meerdere leden van de klachtencommissie, met argumenten omkleed, kenbaar maken aan de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt hierover een be-sluit, met dien verstande dat het gewraakte lid niet aan deze besluitvorming zal deelnemen.

Artikel 27

Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 28

De klachtencommissie kan een huishoudelijk reglement opstellen.

Artikel 29

Voor de klachtenprocedure brengt de klachtencommissie aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening. De kosten voor het inroepen van een adviseur (zie artikel 18) zijn voor eigen rekening van de inroepende partij.

Artikel 30

Klager kan besluiten de klacht in te trekken. Van het niet verder behandelen van de klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde. Na intrekking van een klacht kan de klachtencommissie echter wel:

- ongevraagd advies uitbrengen aan de betrokken beroepsbeoefenaar;
- een geanonimiseerd signaal aan het bestuur van de BEN uitbrengen;
- bij het vermoeden van een strafbaar feit of een situatie die een aanmerkelijk gevaar oplevert voor anderen melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een andere instantie overwegen.

Artikel 31

De klachtencommissie is bevoegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg te melden:

- indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter. Hieronder wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg;
- indien zich meer dan driemaal eenzelfde gegronde klacht voordoet over een bepaalde beroepsbeoefenaar;
- indien een aangeklaagde tenminste driemaal onvoldoende medewerking heeft verleend aan de uitvoering van de klachtenregeling.

Als de klachtencommissie overweegt tot melden over te gaan zal zij de betrokken beroepsbeoefenaar eerst in de gelegenheid stellen om zelf haar verantwoordelijkheid ter zake te nemen. Bij een eventuele melding wordt vastgelegd waarom de commissie tot melding heeft besloten en hoe de zorgvuldigheid t.o.v. klager, aangeklaagde(n), beroepsbeoefenaar en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

De klager wordt tevoren geïnformeerd over de melding. Bij een melding die niet een (vermoeden van) een strafbaar feit betreft, wordt toestemming van de klager/cliënt gevraagd voor zover daarbij sprake is van tot de persoon van de klager of de cliënt herleidbare gegevens.

Artikel 32

De klachtencommissie brengt jaarlijks een verslag uit over haar werkzaamheden, dat voldoet aan de voorwaarden als gesteld bij of krachtens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen. De klachtencommissie doet een exemplaar van het jaarverslag toekomen aan het bestuur van de vereniging, dat voor verdere verspreiding zorgt.

Artikel 33

Het reglement is laatstelijk aangepast in februari 2014.
