

Klachtenreglement NBOT

Klachtenreglement NBOT april 2012

Dit reglement is van toepassing voor alle leden van de NBOT.

Artikel 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Vereniging: Nederlandse Beroepsvereniging Oplossingsgerichte Therapeuten

Statuten: Statuten van de Vereniging

Secretariaat: Secretariaat van de Vereniging

Bestuur: Bestuur van de Vereniging

Lid: Lid van de Vereniging.

ALV: De leden van de Vereniging in vergadering bijeen

Klager: De natuurlijke persoon die de klacht indient

Aangeklaagde: Het lid jegens wie de klacht ingediend wordt

Commissie: De voor de klager beschikbare Klachtencommissie van de Vereniging die de klacht onderzoekt, behandelt en een bindend advies uitbrengt aan het bestuur van de Vereniging

Tuchtcommissie: Onafhankelijk extern orgaan, waarvan de leden beschikken over juridische deskundigheid op het gebied van wet en ethiek in de therapeutische behandelrelatie

Klacht: Een schriftelijke uiting van onvrede van een Cliënt over het handelen of nalaten van een Lid als hulpverlener, dan wel over de toepassing van oplossingsgerichte therapie.

LEES VERDER

Artikel 2: HET INDIENEN VAN DE KLACHT

2.1 Volgens artikel 9 lid 2 van de Statuten zijn de leden gehouden aan de Beroepscode en de andere reglementen. Bij vermeende overtreding hiervan kan tegen een Lid een klacht worden ingediend door:

- Een cliënt van het Lid
- De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt
- Een verwijzer

- Een rechtstreeks belanghebbende, waaronder een ander Lid

2.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de Vereniging t.a.v. de Klachtencommissie.

2.3 De klacht dient het volgende te bevatten:

- Naam, adres en telefoonnummer van de Klager

- Naam, adres en telefoonnummer van de Aangeklaagde

- Een specificatie van de klacht

- Datum (of data) waarop zich het feit (de feiten) waarover geklaagd wordt

voordeed (voordeden)

2.4 De secretaris neemt de klacht in ontvangst en bepaalt of de in de klacht genoemde therapeut, lid is van de Vereniging en of genoemde in de laatste 5 (vijf) jaar betrokken is geweest bij een andere klacht.

2.5 De secretaris dient binnen 7 (zeven) dagen een fotokopie van de ingezonden en op het secretariaat aanwezige bescheiden van de betrokkenen ter behandeling door te zenden naar de voorzitter van de Commissie.

2.6. De Commissie zal de klacht niet in behandeling nemen als niet voldaan is aan hetgeen is beschreven in de artikelen 2.2 en 2.3.

Artikel 3: BEPERKINGEN OF EINDE VAN DE KLACHTBEHANDELING

3.1 De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt na 5 (vijf) jaren. Deze termijn vangt aan op het tijdstip (of op het laatste tijdstip) waarop het handelen of nalaten zich heeft voorgedaan.

3.2 Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen. In dat geval verwijst de secretaris de Klager naar de Aangeklaagde die zijn of haar verzekering kan aanspreken. Voorts staat voor een eis tot schadevergoeding de rechtsgang open naar de burgerlijke rechter.

3.3 De Klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een externe instantie, waaronder de burgerlijke rechter of de strafrechter. De Klager dient dit in voorkomend geval onverwijld schriftelijk mee te delen aan de Commissie.

3.4 In geval er sprake is van het in artikel 3.3 genoemde overlegt de Klager met de Commissie of, en voor welke onderdelen, de klacht nog door de Commissie moet worden behandeld.

3.5 De klachtbehandeling eindigt als:

- a. De Klager de klacht intrekt en dat schriftelijk meedeelt aan de Commissie
- b. De Commissie de klacht niet ontvankelijk verklaart
- c. De Commissie de klacht ontvankelijk verklaart, maar geheel of gedeeltelijk ongegrond
- d. De Commissie de klacht ontvankelijk verklaart en geheel of gedeeltelijk gegrond
- e. De Commissie haar bindend advies heeft uitgebracht aan het Bestuur van de Vereniging

Artikel 4: ALGEMENE BEPALINGEN

4.1 De Klager en de Aangeklaagde kunnen zich doen bijstaan door een vertrouwenspersoon of een deskundige.

4.2 De Klager en de Aangeklaagde kunnen zich doen vertegenwoordigen door een door hen aangewezen persoon.

4.3 De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht alle stukken in te zien die op de klacht betrekking hebben.

Die stukken die door een der partijen word aangedragen onder de voorwaarde dat de andere partij geen inzage mag hebben, worden niet in de behandeling en evenmin bij de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.

4.4 De Commissie is bevoegd tot het opvragen van en inzage in voor de klacht relevante informatie, met gerichte toestemming van de Klager. Zij neemt bij het ter beschikking stellen en behandelen van de informatie de grenzen van de privacy in acht.

4.5 Elk lid van de Commissie is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van datgene dat bij de behandeling van de klacht ter kennis komt.

Voorafgaande aan de behandeling en ter zitting stelt de Commissie zowel de Klager als de Aangeklaagde hiervan op de hoogte.

4.6 Zowel de Klager als de Aangeklaagde worden door de Commissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid

Indien de Commissie het nodig acht een partij afzonderlijk te horen of een der partijen daarom verzoekt, betreft de Commissie slechts die informatie bij haar overwegingen, waarop de wederpartij heeft kunnen reageren.

4.7 De Commissie is bevoegd zich te laten bijstaan door deskundigen.

4.8. Klager en Aangeklaagde dragen hun eigen kosten. De kosten die de Vereniging maakt voor de taken van de Commissie worden verhaald op de Aangeklaagde die deze kosten op haar/zijn beurt mogelijk kan verhalen via de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 5: INSTELLING VAN DE COMMISSIE

5.1 De Klachtencommissie bestaat uit 3 (drie) leden van de NBVOT die qua oordeelsvorming en positie onafhankelijk zijn.

5.2 De leden van de Commissie worden voor 4 (vier) jaar benoemd door de ALV, op voordracht van het Bestuur en kunnen eenmaal worden herbenoemd.

5.3 In de Commissie hebben zitting:

- een voorzitter;
- twee leden

5.4 Het lidmaatschap van de Commissie eindigt doordat:

- a. een commissielid het lidmaatschap opzegt;
- b. een commissielid overlijdt;
- c. doordat de in artikel 5.2 genoemde termijn is verstreken;
- d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - door roeyement ingevolge niet naleving van artikel 4.5;
 - andere redenen waardoor handhaving als lid niet langer kan worden gevegd

Artikel 6: TAKEN VAN DE COMMISSIE

6.1 De Commissie beslist over de ontvankelijkheid van de Klacht en beoordeelt of de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is.

6.2 De Commissie brengt op grond van artikel 6.1 een bindend advies uit aan het Bestuur, wat tevens kan inhouden dat de behandeling naar de aard der zaak toekomt aan de Tuchtcommissie, in welk geval deze in de plaats treedt van de Commissie en plaatsvervangend gevraagd wordt de zaak in de geest van dit reglement te behandelen, met inachtneming van vigerende wettelijke bepalingen.

6.3 De Commissie legt het genoemde in artikel 6.1 en 6.2 schriftelijk en gemotiveerd vast

Klager, Aangeklaagde en het Bestuur van de Vereniging worden van het genoemde in artikel 6.1 en 6.2 schriftelijk op de hoogte gebracht.

6.4 De Commissie stelt jaarlijks een verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden beschreven. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

Een afschrift van het verslag wordt gezonden naar het Bestuur van de Vereniging.

6.5 De Commissie of een der leden van de Commissie licht het verslag, desgevraagd, toe aan het Bestuur.

6.6 De Commissie kan aanbevelingen doen aan het Bestuur en legt deze vast in het jaarverslag.

Artikel 7: TERMIJNEN VAN DE KLACHTPROCEDURE

7.1 Na ontvangst van de bescheiden van de secretaris, als omschreven in artikel 2.5, dient de voorzitter van de Commissie binnen 7 (zeven) dagen een kopie van deze bescheiden te zenden naar de overige commissieleden.

7.2 Binnen 21 (eenentwintig) dagen nadat de Commissie de Klacht heeft ontvangen, dient zij alle bij de Klacht betrokken personen schriftelijk in kennis te stellen waar en wanneer de behandeling van de Klacht zal plaatsvinden.

Tevens zal aan elke betrokkene vermeld worden of deze bij de behandeling van de Klacht aanwezig dient te zijn, dan wel of de Commissie nadere schriftelijke informatie wenst.

Met dit schrijven wordt eveneens een kopie van dit reglement gezonden aan Klager en Aangeklaagde, alsmede een kopie van alle correspondentie die over genoemde Klacht tussen betrokkenen en de Commissie is gevoerd.

7.3 Binnen 7 (zeven) weken nadat de Commissie de Klacht heeft ontvangen, dient de behandeling te hebben plaatsgevonden.

7.4 Binnen 14 (veertien) dagen na de zitting brengt de Commissie een schriftelijk verslag uit van de zitting en haar bindend advies aan: de Klager, de Aangeklaagde en het Bestuur van de Vereniging, met inachtneming van artikel 9 van dit reglement.

7.5 Het Bestuur stelt de Klager en de Aangeklaagde binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van het genoemde in artikel 7.4 schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van het advies, met de vermelding dat dit advies voor het Bestuur bindend is.

Het Bestuur vermeldt tevens de maatregelen die uit hoofde van het advies getroffen worden. Ook deelt het Bestuur mede dat tegen de uitspraak van de Commissie geen beroep open staat.

7.6 Alle in dit reglement genoemde termijnen kunnen slechts worden overschreden, als dat plaatsvindt met toestemming van de betrokken partijen en een en ander schriftelijk wordt vastgelegd.

Artikel 8: PROCEDURE TER ZITTING

8.1 Algemeen

1. Doel van de zitting is te komen tot een zo juist mogelijk beeld van de feiten en de argumenten van de Klager en de Aangeklaagde. Om op grond daarvan een advies uit te brengen aan het Bestuur van de vereniging.

2. De overige gronden waarop de Commissie haar oordeelsvorming baseert zijn:

- de geldende opvattingen inzake zorgvuldigheid van handelen ofwel zijn er regels, normen of wetten overschreden waardoor de werkwijze van de Aangeklaagde als onfatsoenlijk, onredelijk of niet professioneel kan worden beschouwd;

- de beroepscode en andere reglementen van de Vereniging;

- omgaan met de privacy(gegevens) van de Klager

- zijn de belangen of de goede naam van de Vereniging en/of haar leden geschaad

3. Klager, Aangeklaagde, getuigen en andere betrokkenen dienen zich ter zitting te legitimeren.

4. De Aangeklaagde dient het cliëntendossier bij zich te hebben.

5. De Klager wordt ter zitting gewezen op zijn of haar wettelijk recht tot inzage in en correctie van het dossier.

6. Alleen de leden van de Commissie kunnen vragen stellen aan de Klager, Aangeklaagde, getuigen en andere betrokkenen.

8.2 Klager, Aangeklaagde en getuigen

1. Klager en Aangeklaagde hebben het recht:

- a. gedurende de hele zitting aanwezig te zijn;

- b. zich ter zitting juridisch te laten bijstaan;

- c. vooraf aangemelde getuigen te presenteren;
 - d. om hun eerdere verklaringen aan te vullen of te herzien, nadat alle betrokkenen zijn gehoord
2. Klager en Aangeklaagde zijn verplicht eventueel bewijsmateriaal, waaronder afspraakkaartjes, informatiefolders, kwitanties en andere bescheiden op de zitting te overleggen.
3. De Klager:
- a. dient ter zitting te formuleren wat de Klacht is waarover van de Commissie een uitspraak wordt verwacht
 - b. wordt in staat gesteld te verwoorden wat de verwachting van de therapie was, wat er gebeurd is en hoe dat werd beleefd
4. De Aangeklaagde:
- a. wordt in staat gesteld de eigen standpunten ten aanzien van de klacht te verwoorden
5. De getuigen worden ter zitting toegelaten en gehoord nadat Klager en Aangeklaagde zijn gehoord.

Artikel 9: HET ADVIES AAN HET BESTUUR

9.1 Het advies van de Commissie aan het Bestuur dient te bevatten:

- 1. personalia van de Klager en de geformuleerde klacht;
- 2. personalia van de Beklaagde en diens verweer ten aanzien van de klacht;
- 3. personalia van de getuige en een samenvatting van de verklaring;
- 4. de conclusies van de Commissie die kunnen inhouden:
 - a. de klacht is niet ontvankelijk (de Commissie is onbevoegd).
 - b. de klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond; (Aangeklaagde is niet schuldig; de klacht is niet overtuigend bewezen);
 - c. de klacht is ontvankelijk en gegrond;
 - d. de klacht is ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond

9.2 Als er sprake is van een gegronde of gedeeltelijk gegronde Klacht, bevat het advies van de Commissie tevens:

1. de overwegingen van de Commissie die tot die conclusie hebben geleid;
2. of en hoe de belangen van de Klager zijn geschaad;
3. of en hoe de Aangeklaagde zich schuldig maakte aan overschrijding van de in artikel 8.1.2 genoemde gronden waarop de Commissie haar oordeel mede baseert; de maatregelen die door het Bestuur dienen te worden opgelegd, zijnde: een aanwijzing, waarbij de Aangeklaagde een bepaalde handelswijze wordt geadviseerd en/of
 - a. een berisping, waarbij een handelwijze wordt verweten en/of
 - b. opzegging van het lidmaatschap, waarbij de Aangeklaagde uit het register van oplossingsgerichte therapeuten wordt verwijderd, voor bepaalde tijd (evt. ook in combinatie met het onder e. en f. genoemde);
 - c. opzegging van het lidmaatschap waarbij de Aangeklaagde uit het register wordt verwijderd (eventueel in combinatie met het onder b. en/of e. en/of f. en/of g. genoemde);
 - d. beperkte en passieve publicatie bij 'opzegging' waarbij naar aanleiding van een verzoek tot informatie de 'opzegging' en de reden daartoe aan de aanvrager wordt bekend gemaakt;
 - e. beperkte publicatie bij opzegging van het lidmaatschap, waarbij de beperkte en passieve publicatie uitgebreid wordt met de mogelijkheid dat het Bestuur bepaalde personen, verenigingen of instanties kan informeren omtrent de opzegging en de reden daartoe;
 - f. algemene publicatie bij 'opzegging', waarbij in, door het Bestuur aangewezen, media de
 - g. 'opzegging' en de reden daartoe landelijk gepubliceerd zal worden;
 - h. het voorwaardelijk opleggen van de maatregel onder c. of d. voor een bepaalde termijn;
 - i. anders dan het voorgaande, namelijk zoals door Klager en Aangeklaagde ter zitting is overeen gekomen.

Artikel 10: HET BESTUUR

10.1 Het Bestuur van de Vereniging is op grond van het bindend advies van de Commissie gehouden tot het handelen jegens de Aangeklaagde conform het advies, met inachtneming van het in artikel 7.5 gestelde

* Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie staat geen beroep open