



# **REGLEMENT INTERPROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING**

## *ACHTERGROND*

Het Kwaliteitsregister Paramedici heeft de uitvoering van de Wkkgz-diensten (klachtenfunctionaris en Geschilleninstantie Paramedici) ondergebracht bij het Klachtenloket Paramedici (KLP). Het bestuur van het Kwaliteitsregister Paramedici heeft eind 2018 besloten om het KLP uit te breiden met de uitvoering van Interprofessionele Klachtbehandeling; vrijwillig verenigingsrechtelijk tuchtrechtspraak ten behoeve van leden van aangesloten paramedische beroepsverenigingen.

NVLF, NVD en NVH hebben ervoor gekozen om de uitvoering van Interprofessionele klachtbehandeling te laten plaatsvinden door het College van Toezicht & Deskundigheidsbevordering (CTD) van het Kwaliteitsregister Paramedici. De betrokken beroepsverenigingen hebben op grond van de afzonderlijke verenigingsstatuten onder meer tot doel de ontwikkeling van de beroepsgroep en het behartigen van onder andere de beroepsinhoudelijke belangen. Onderdeel daarvan is het bevorderen en het bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door het in stand houden van het Kwaliteitsregister Paramedici.

Met het instellen van Interprofessionele Klachtbehandeling door het CTD wordt beoogd de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en te bevorderen. Dit kan vanuit het perspectief van 'leren & verbeteren' met het opleggen van een deskundigheidsbevorderende maatregel. Bij deskundigheidsbevorderende maatregelen gaat het om activiteiten volgens de geldende kwaliteitscriteria van het Kwaliteitsregister Paramedici. Voorbeelden hiervan zijn: - het volgen van bij- en nascholing op het vakgebied; deelname aan intercollegiaal overleg; - deelname aan een audit/ visitatie. De kwaliteitsbewaking en -bevordering is ook mogelijk vanuit het perspectief van 'controleren & sanctioneren' met opleggen van een tuchtrechtelijke maatregel (bijvoorbeeld een waarschuwing, berisping of een boete).

Het College houdt toezicht op de naleving van de Beroepscode en Gedragsregels. Het College oordeelt over een ingediende klacht van leden van de Beroepsvereniging die in het Kwaliteitsregister Paramedici staan geregistreerd met een diploma status of kwaliteitsstatus. De klachtbehandeling is in relatie tot de verleende zorg of de organisatie hiervan.

Dit Reglement is vastgesteld tijdens de KP bestuursvergadering van 18 juni 2019 en door de afzonderlijke beroepsverenigingen verankerd in hun verenigingsstatuten en/of huishoudelijke reglement en treedt op 1 juli 2019 in werking.



## DEFINITIES

In dit Reglement Interprofessionele Klachtbehandeling wordt verstaan onder:

**Aangeklaagde** het lid als bedoeld in de statuten van de Beroepsvereniging die in het Kwaliteitsregister Paramedici staat geregistreerd.

**Beroepsvereniging** de beroepsverenigingen van logopedisten, diëtisten en huidtherapeuten (NVLF respectievelijk NVD en NVH).

**Beroepscode en Gedragsregels** de Beroepscode en Gedragsregels voor de aangeklaagden.

**College** het College van Toezicht en Deskundigheidsbevordering van het Kwaliteitsregister Paramedici.

**Deskundigheidsbevorderende maatregel** de verplichting om te voldoen aan een activiteit strekkende tot deskundigheidsbevordering, zoals omschreven in de kwaliteitscriteria van het Kwaliteitsregister Paramedici.

**Interprofessionele klachtbehandeling** tuchtrechtspraak terzake van leden van de Beroepsvereniging, in relatie tot de verleende zorg of de organisatie hiervan.

**Klacht** een schriftelijke of digitaal ingediende klacht ingediend bij het College.

**Klachtgerechtigden** het algemeen bestuur van de Beroepsvereniging of ieder lid van de Beroepsvereniging wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de zaak waarover wordt geklaagd.

**Klager** de natuurlijke persoon die een klacht heeft ingediend bij het College.

**Kwaliteitsregister Paramedici** de Stichting Kwaliteitsregister Paramedici te Utrecht.

**Lid of leden** lid of leden van de Beroepsvereniging, als bedoeld in de statuten van de Beroepsvereniging.

**Partijen of Partij** klager en aangeklaagde of één van beiden.

## WERKINGSSFEER

### Artikel 1. Toepassingsgebied

- 1.1 Het Reglement Interprofessionele Klachtbehandeling is van toepassing op alle leden van de Beroepsvereniging die in het Kwaliteitsregister Paramedici staan geregistreerd.
- 1.2 Indien het lidmaatschap van een lid is beëindigd danwel de registratie in het Kwaliteitsregister Paramedici is beëindigd, nadat een klacht tegen dit lid respectievelijk tegen de beroepsgenoot is ingediend, blijft deze voor wat betreft de behandeling van de klacht onderworpen aan de tuchtrechtspraak van dit Reglement.

## SAMENSTELLING, ONAFHANKELIJKHEID EN TAAK COLLEGE

### Artikel 2. Samenstelling

- 2.1 De Interprofessionele klachtbehandeling wordt uitgeoefend door het College van Toezicht en Deskundigheidsbevordering, verder te noemen: het College.
- 2.2 Het College bestaat uit een oneven aantal onafhankelijke leden: de voorzitter alsmede de andere voorgedragen leden-beroepsgenoten. Het College wordt bijgestaan door de secretaris.
- 2.3 De leden-beroepsgenoten zoals omschreven in artikel 2.2. worden door het Kwaliteitsregister Paramedici benoemd op eenzijdige bindende voordracht van de Beroepsvereniging. De benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar, waarna eenmaal herbenoeming voor vier jaar kan plaatsvinden. De voorzitter en de secretaris worden, zonder voordracht van de Beroepsvereniging, rechtstreeks benoemd door het Kwaliteitsregister Paramedici.
- 2.4 De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben alsmede ervaring op het gebied van tuchtrecht en gezondheidsrecht.
- 2.5 De secretaris heeft geen stem in de beraadslaging en de beslissing van het College.
- 2.6 De leden-beroepsgenoten van het College dienen tenminste vijf jaar lid te zijn van de Beroepsvereniging en dienen ingeschreven te staan in het Kwaliteitsregister Paramedici. De leden dragen er zorg voor dat zij voor de duur van hun benoeming beschikken over de voor hun taakvervulling benodigde actuele kennis, deskundigheid en ervaring.

### Artikel 3. Onafhankelijkheid

- 3.1 De leden van het College zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit.
- 3.2 De leden van het College aanvaarden geen instructies van het Kwaliteitsregister Paramedici en/of de Beroepsvereniging in verband met de procedurele of inhoudelijke behandeling van een klacht.
- 3.3 De leden hebben geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een klacht en kunnen:
  - a. geen bestuurlijke functie in de Beroepsvereniging of daaraan gelieerde vereniging(en) of werkgroepen bekleden;
  - b. geen dienstverband met de Beroepsvereniging hebben.

### Artikel 4. Taak

- 4.1 Het College heeft tot taak alle klachten die aan haar worden voorgelegd te beoordelen door middel van een schriftelijke gemotiveerde beslissing. Deze beslissing kan inhouden een uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on) gegrond verklaren van de klacht of een alsnog bereikte schikking tussen partijen.
- 4.2 Klachten die meervoudig worden afgedaan, worden behandeld door een oneven aantal leden, bestaande uit een voorzitter en ten minste twee leden-beroepsgenoten.
- 4.3. Klachten die enkelvoudig kunnen worden afgedaan worden behandeld door de voorzitter.
- 4.4 Een uitspraak van het College wordt gedaan in hoogste instantie, zodat daartegen geen hoger beroep mogelijk is.

## BEVOEGDHEID

### Artikel 5. Bevoegdheid

- 5.1 Het College is bevoegd om een klacht te beoordelen over het handelen en/of nalaten van een Aangeklaagde dat in strijd is met hetgeen is vastgelegd in de Beroepscode en Gedragsregels of anderszins het vertrouwen in de beroepsgroep ondermijnt, in strijd is met de waardigheid of de belangen van de beroepsgroep of als oncollegiaal optreden is aan te merken.

5.2 Het College is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen indien degene die de klacht heeft ingediend naar haar oordeel geen redelijk of geen rechtstreeks belang heeft bij een uitspraak van het College.

5.3. Het College is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen indien deze betrekking heeft op enig handelen of nalaten waaromtrent het College reeds een uitspraak heeft gedaan.

5.4 De College is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen als deze betrekking heeft op enig handelen of nalaten dat in behandeling is (genomen) of zal worden genomen bij een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geschilleninstantie Paramedici, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de civiele rechter of het Openbaar Ministerie.

5.5 Het College is bevoegd op elk moment in de procedure bemiddeling in te zetten als conflicthanterings-instrument, mits alle partijen zich bereid verklaren daaraan mee te werken.

## *ONTVANKELIJKHEID*

### **Artikel 6. Klachtgerechtigden**

6.1 Een klacht tegen een aangeklaagde kan bij het College schriftelijk of elektronisch worden ingediend door:

- a. het algemeen bestuur van de Beroepsvereniging;
- b. ieder lid van de Beroepsvereniging wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de zaak waarover hij of zij klaagt.

6.2 Een klacht dient voldoende gemotiveerd te zijn en ten minste te bevatten:

- de naam en het (woon-of praktijk)adres van degene die de klacht aanhangig maakt;
- naam en het (woon-of praktijk)adres van de aangeklaagde;
- de datum waarop de klacht aanhangig wordt gemaakt;
- een omschrijving van de klacht en op welke feiten en gronden deze berust;
- de datum waarop het handelen en/of nalaten van de aangeklaagde plaatsvond;
- de toepasselijke artikelen van de Beroepscode, Gedragscode en/of eventuele andere richtlijnen;
- een toelichting of de klacht eerder door klager aan de aangeklaagde kenbaar is gemaakt en wat de reactie daarop was.

6.3 Klager is voor de behandeling van een klacht griffierecht ad € 50,00 (per 1 juli 2019) verschuldigd.

6.4 Op schriftelijk gemotiveerd verzoek van klager, dat het griffierecht het zeer moeilijk of onmogelijk maakt om een geschil in te dienen, kan het College besluiten het griffierecht geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden.

6.5 Het griffierecht wordt na de betaling niet gerestitueerd, ongeacht het vervolg van de behandeling.

6.6 Het College is niet ontvankelijk wanneer er meer dan tien jaar verstreken is tussen het handelen en/of nalaten waarop de klacht betrekking heeft en het tijdstip waarop de klacht door het College is ontvangen.

## *PROCEDURE*

### **Artikel 7. Klachten**

7.1 Klachten moeten schriftelijk of digitaal en voldoende gemotiveerd, conform de eisen onder artikel 6.2, bij de secretaris van de College worden ingediend. Het klaagschrift moet door klager persoonlijk ondertekend zijn met vermelding van naam, adres en woonplaats.

7.2 Voldoet het klaagschrift niet aan het eerste lid van dit artikel, dan nodigt de secretaris klager uit dit verzuim binnen 14 dagen te herstellen, waarna de klacht alsnog door de College in behandeling kan worden genomen.

### **Artikel 8. Bijstand**

Partijen zijn bevoegd zich tijdens de gehele klachtenprocedure voor eigen rekening te laten bijstaan door een gemachtigde.

### **Artikel 9. Schriftelijke behandeling**

9.1 Na indiening van een klacht bevestigt de secretaris schriftelijk de ontvangst aan klager en wordt klager verzocht tot betaling van het griffiegeld genoemd in artikel 6.3.

9.2 Na ontvangst van het griffierecht wordt de klacht in behandeling genomen en aan Aangeklaagde een kopie van de klacht toegezonden.

9.3 Aangeklaagde krijgt de gelegenheid om binnen een termijn van vier weken op de klacht te reageren. Naar aanleiding van een gemotiveerd verzoek kan deze termijn eenmaal worden verlengd.

9.4 Het College is bevoegd om, indien daartoe naar het oordeel van het College aanleiding bestaat, de gelegenheid te bieden tot schriftelijke re- en dupliek.

9.5 Het College is bevoegd een verzoek om uitstel te weigeren indien dit naar het oordeel van het College gezien de aard van de klacht of de zaak waarop deze betrekking heeft niet wenselijk is.

9.6 Het College is bevoegd samenhangende klachten te voegen en gevoegde klachten te splitsen.

9.7 Indien het College de klacht als kennelijk ongegrond of niet ontvankelijk beoordeelt, kan de klacht enkelvoudig en zonder hoorzitting zoals genoemd in 11.1 worden afgedaan.

#### **Artikel 10. Hoor en wederhoor**

Het College stelt partijen in de gelegenheid tot hoor en wederhoor en draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen van door hen naar voren gebrachte standpunten en feiten, alsmede verklaringen van getuigen en deskundigen over een weer kennis kunnen nemen en daarop kunnen reageren.

#### **Artikel 11. Hoorzitting**

11.1 Indien het College dit wenselijk acht, roept het College partijen op om ter behandeling van de klacht voor haar te verschijnen. Daartoe bepaalt het College dan een dag, uur en locatie.

11.2 Partijen kunnen tot uiterlijk 10 werkdagen voor de mondelinge behandeling nog stukken indienen.

11.3 Partijen kunnen getuigen en/of deskundigen meenemen naar de hoorzitting, mits de persoonsgegevens van deze getuigen en deskundigen uiterlijk 10 werkdagen voor de hoorzitting onder afschrift van de mededeling aan de andere partij aan het College bekend zijn gemaakt.

11.4 Het College neemt vervolgens binnen acht weken een gemotiveerde en op schrift gestelde beslissing.

#### **Artikel 12. Uitspraak**

12.1 Het College kan bij gegrondbevinding van een klacht de volgende maatregelen en/of sancties, of een combinatie daarvan, opleggen:

- a. een deskundigheidsbevorderende maatregel;
- b. een waarschuwing;
- c. een berisping;
- d. een geldboete van ten hoogste € 1.000,00;
- e. een tijdelijke schorsing in de uitoefening van gedeeltelijke of alle rechten aan het lidmaatschap van de Beroepsvereniging verbonden, voor de duur van ten hoogste vijf jaar, zo nodig onder vaststelling van voorwaarden waaraan moet zijn voldaan alvorens de geschorste rechten weer kunnen herleven;
- f. voordracht tot ontzetting uit het lidmaatschapsrecht zo nodig onder vaststelling van voorwaarden waaraan moet zijn voldaan alvorens het desbetreffende lid weer tot de Beroepsvereniging kan worden toegelaten.

Het College doet uiterlijk binnen zes maanden na de datum waarop de klacht in behandeling is genomen schriftelijk uitspraak.

12.2 Het College kan naast de hiervoor genoemde maatregelen tevens besluiten de uitspraak in geanonimiseerde vorm te publiceren op de website van of in het verenigings tijdschrift van de Beroepsvereniging.

12.3 In geval van intrekking van een klacht wordt de behandeling daarvan gestaakt.

12.4 Bij het opleggen van een maatregel zoals genoemd in 12.1 onder a wordt het bestuur van de betrokken Beroepsvereniging waarvan de Aangeklaagde lid is, in kennis gesteld van zowel de uitspraak als de betreffende maatregel. De Aangeklaagde is verplicht om mee te werken aan de controle door de Beroepsvereniging op de uitvoering van de aan de Aangeklaagde opgelegde maatregel. De Beroepsvereniging oordeelt of de Aangeklaagde in voldoende mate uitvoering heeft gegeven aan de maatregel zoals genoemd in 12.1 onder a.

12.5 Bij het opleggen van een maatregel zoals genoemd in 12.1 onder b tot en met f wordt het bestuur van de betrokken Beroepsvereniging waarvan de Aangeklaagde lid is, in kennis gesteld van zowel de uitspraak als de betreffende maatregel. De Beroepsvereniging ziet toe op uitvoering van de betreffende maatregel.

12.6 Bij het opleggen van een maatregel zoals genoemd in 12.1 onder d, e en f kan het College bepalen, dat deze maatregel geheel of gedeeltelijk niet ten uitvoer zal worden gelegd, indien het lid gedurende respectievelijk in een bij de beslissing te bepalen tijdvak van maximaal drie jaren zich onthoudt van gedragingen, welke aanleiding tot het opleggen van een maatregel kunnen zijn. Indien blijkt dat de Aangeklaagde de voorwaarde niet heeft nageleefd, kan het College, het betrokken lid gehoord, althans behoorlijk opgeroepen, alsnog besluiten tot tenuitvoerlegging van de eerder voorwaardelijk opgelegde maatregel.

12.7 De uitspraak bevat naast de beslissing in ieder geval de namen van de leden van het College, de namen en woon- of vestigingsplaatsen van partijen, de dagtekening van de uitspraak en de gronden voor de gegeven beslissing.



## *GEHEIMHOUDING, WRAKING EN VERSCHONING*

### **Artikel 13. Geheimhouding**

De leden van het College en de secretaris en medewerkers zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

### **Artikel 14. Wraking en verschoning**

14.1 Een lid van het College kan zich verschonen en kan door partijen worden gewraakt, indien er te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan, die de onpartijdigheid of een onafhankelijkheid oordeel van dat lid zou bemoeilijken.

14.2 In geval van terechte verschoning of wraking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van het College.

## *ORGANISATIE*

### **Artikel 15. Verslaglegging**

Het College doet jaarlijks, geanonimiseerd, vóór 1 maart van het daaropvolgende kalenderjaar schriftelijk verslag van haar werkzaamheden aan het bestuur van het Kwaliteitsregister Paramedici.

### **Artikel 16. Financiën en (vacatie)vergoeding**

16.1 Het College wordt gefinancierd uit de begroting van het Kwaliteitsregister Paramedici.

16.2 De leden van de College hebben recht op een (vacatie)vergoeding zoals vastgesteld door het Kwaliteitsregister Paramedici.

### **Artikel 17. Slotbepaling**

In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet of onduidelijk wordt geacht, beslist het College.