

**Overeenkomst Klachtregeling**  
**Stichting Klachtrecht AAG en**  
**Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie**  
*Voorjaar 2004*

Ondergetekenden:

**Stichting Klachtrecht AAG**, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door

A.J.M. Brockhoff, voorzitter, en R. van der Vlies, secretaris

en

de **Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie** (NPCF), ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door

mw. drs. I. van Bennekom-Stompedissel MHA

Overwegende dat:

- de wet klachtrecht cliënten zorgsector zorgaanbieders de verplichting oplegt tot een klachtregeling;
- de additieve/alternatieve geneeskunde met haar methodiek afwijkt van de reguliere geneeskunde, waardoor het gewenst is dat er een aparte klachtregeling komt voor mensen met klachten over een additief/alternatief arts-NCG;
- het gewenst is dat een landelijke klachtregeling tot stand komt, welke recht doet aan de doelstelling van individuele genoegdoening aan de klachtgerechtigde en welke een signalerende functie kan vervullen bij kwaliteitstekorten in de additieve/alternatieve beroepsuitoefening door artsen;

In aanmerking nemende de eerdere Overeenkomst Klachtregeling AAG en overwegende dat deze aan de nieuwe organisatorische situatie aan artsenzijde dient te worden aangepast

zijn met elkaar als volgt overeengekomen:

Begripsbepaling

Artikel 1

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

- klacht: elke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening ten opzichte van een (tand)arts-NCG die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren.
- klachtgerechtigde: de patiënt/cliënt die gebruik maakt van de diensten van een (tand)arts-NCG, of daarvan gebruik gemaakt heeft, of de wens te kennen heeft gegeven om van die diensten gebruik te willen maken, dan wel namens deze patiënt/cliënt zijn wettelijke vertegenwoordiger of degene die door deze patiënt/cliënt is gemachtigd.

- Arts-NCG: een gewoon lid van een aan deze klachtregeling deelnemende (tand)artsvereniging tijdens de uitoefening van zijn of haar beroep als (tand)arts voor betreffende vorm van niet-conventionele geneeskunde. NCG betekent “niet-conventionele geneeskunde”
- Tandarts-NCG: een gewoon lid van een aan deze klachtregeling deelnemende (tand)artsvereniging tijdens de uitoefening van zijn of haar beroep als tandarts voor betreffende vorm van niet-conventionele geneeskunde. De tekst voor artsen-NCG is ook van toepassing op tandartsen-NCG.
- bemiddeling: het ondersteunen van de klachtgerechtigde bij diens verzoek om informatie of advies van de arts-NCG, dan wel bij de wens van de klachtgerechtigde tot herstel van de hulpverlenings-relatie met de arts-NCG, zonder daarbij rekening te houden met de vraag naar de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.
- klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.

### Doelstelling van de klachtregeling

#### Artikel 2

De klachtregeling heeft primair tot doel: het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken beschikt de klachtregeling over de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klachtgerechtigde en arts-NCG;
- b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht;
- c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen;
- d. controle op- en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens door bij deze overeenkomst betrokken partijen, welke aangewend worden in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

### Uitgangspunten bij de klachtregeling

#### Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klachtgerechtigde toegankelijke klachtprocedure waar geen kosten aan verbonden zijn;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;
- c. een voor de klachtgerechtigde beschikbare mogelijkheid tot advies en bijstand via de aan de regionale patiënten consumenten platforms verbonden Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG);
- d. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- e. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en arts-NCG.
- f. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klachtgerechtigde en arts-NCG.

## Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

### Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over de klachtregeling, dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- b. het de klachtgerechtigde wijzen op mogelijkheid van ondersteuning via IKG's.
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on) gegrondheid van de klacht;
- d. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten;
- e. het ter uitvoering van haar taken voor zover nodig zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de aan de regionale patiënten consumenten platforms verbonden Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG).

### Artikel 5

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

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde en/of arts-NCG toegezonden schriftelijke vragen;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- c. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

### Artikel 6

1. De samenstelling van de klachtencommissie vormt een goede afspiegeling van binnen de beroeps groep werkzame personen en van representanten van de belangen van de klachtgerechtigden.
2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste 5 leden, waaronder een voorzitter, een vice-voorzitter en een secretaris als vaste leden. De voorzitter is onafhankelijk en heeft relevante juridische kennis. Een lid wordt benoemd door de NPCF, een wordt benoemd door het bestuur van de Stichting Klachtrecht AAG.
3. De Stichting en de NPCF benoemen in consensus de voorzitter.
4. De commissie benoemt uit de vaste leden een secretaris en een vice-voorzitter.
5. Casus-afhankelijk worden 2 leden aan de commissie toegevoegd uit betreffende vereniging. De voordracht van de betreffende commissieleden dient de instemming te hebben van de meerderheid van de vaste leden.
6. De leden van de klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn éénmaal herbenoembaar. Vanuit de Stichting, haar deelnemende verenigingen en de NPCF worden tevens een of meer plaatsvervangende leden aangewezen.
7. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan de organisatie welke de betreffende persoon heeft voorgedragen, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het in lid 2 van dit artikel bepaalde.
8. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

### Indienen van een klacht

#### Artikel 7

De klachtgerechtigde wendt zich bij voorkeur tot de arts-NCG bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

#### Artikel 8

1. In het geval het bepaalde in artikel 7 niet tot een oplossing van de klacht leidt kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij (het secretariaat van) de klachtencommissie.
2. Anonieme klachten en klachten via e-mail worden niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen en wijst hiertoe desgewenst een bemiddelaar aan.
4. Als de klachtgerechtigde op voorhand van mening is dat het in artikel 7 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden, kan de klachtgerechtigde de klacht direct kenbaar maken bij de klachtencommissie, met motivering van deze handelwijze.
5. De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, dan wel indien de klachtgerechtigde geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.

### Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

#### Artikel 9

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de klachtgerechtigde binnen twee weken na indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klachtgerechtigde in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de arts-NCG, die hierop binnen drie weken dient te antwoorden.

#### Artikel 10

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van minimaal 2 van de 3 vaste commissieleden en 1 van de 2 toegevoegde leden, of bij afwezigheid van (een van) deze leden in aanwezigheid van de door betrokken organisaties aangewezen plaatsvervanger(s). De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda voor de vergadering op en brengt de ontvangen klachten ter kennis van de leden.
2. De klachtgerechtigde, de arts-NCG, alsmede bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
3. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
4. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan artsen gesteld mogen worden. De criteria beroepsuitoefening alternatieve gezondheidszorg, zoals in 1992 opgesteld door het Landelijk Overleg van Patiëntenorganisaties voor Alternatieve Geneeswijzen (LOPAG), alsmede de algemeen aanvaarde patiëntenrechten, gelden daarbij als richtsnoer.

5. De commissie kan zich laten bijstaan door deskundigen wanneer de specifieke kennis omtrent een bepaalde klacht niet voldoende bij de afgevaardigden van betreffende vereniging beschikbaar is.

#### Artikel 11

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
3. Zowel aan aangeklaagde als aan klachtgerechtigde wordt de samenstelling van de klachtencommissie meegedeeld aan het begin van de klachtbehandelingsprocedure.

#### Artikel 12

1. De klachtencommissie doet, zo mogelijk binnen drie maanden, doch uiterlijk binnen vijf maanden na ontvangst van de klacht, aan de klachtgerechtigde en aan de arts-NCG schriftelijk mededeling over de gegrondheid van de klacht. Als de behandeling van de klacht niet binnen vijf maanden kan worden afgerond worden klachtgerechtigde en arts-NCG hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
2. De klachtencommissie deelt aan klachtgerechtigde tevens mede of en zo ja, welke kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.
3. De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klachtgerechtigde op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties.
4. In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klachtencommissie de klacht begrijpt en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan aangeklaagde gedaan. Als de klachtencommissie geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.
5. Verweerder wordt er op gewezen dat hij wettelijk verplicht is aan klager mede te delen wat hij met de uitspraak doet.
6. De betreffende artsorganisatie ontvangt na sluiting van een dossier een anoniem verslag.

#### Artikel 13

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling door een afgevaardigde van de klachtencommissie en/of na overleg met de klachtgerechtigde blijkt dat bij de klachtgerechtigde geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Voor klachten betreffende artsen die niet onder deze regeling gevallen wordt zo mogelijk verwezen naar de betreffende klachtencommissie.
3. De klachtgerechtigde behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het Regionaal Tuchtcollege, het eventueel aanwezige tuchtrecht van de deelnemende verenigingen, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
4. Als de klacht door voornoemde instantie(s) ooit eerder in behandeling werd genomen is de

klacht gerechtigde verplicht dit aan de klachtencommissie mede te delen. In dit geval bepaalt de klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt.

5. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klachtgerechtigde en de arts-NCG.

#### Artikel 14

1. De Stichting draagt zorg voor ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.
2. Afgevaardigden zullen hun reiskosten en overige kosten bij de eigen organisatie declareren.
3. Wanneer hij/zij uitgenodigd wordt voor een bespreking, heeft de klager het recht zijn/haar reiskosten te declareren
4. De onkosten van de in artikel 8 lid 3 genoemde bemiddelaar en de in artikel 10 lid 5 genoemde deskundige kunnen bij de Stichting gedeclareerd worden. In principe is dit een vergoeding voor de gemaakte onkosten. Overige kosten van deze beide personen vereisen de goedkeuring van het bestuur en worden eventueel ten laste gebracht van de betreffende vereniging.
5. Ten aanzien van de persoon/personen, die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding.
6. De klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage aan alle deelnemende verenigingen alsmede aan externe organisaties, waaronder de Inspectie voor de Volksgezondheid. Tevens is het Jaarverslag opvraagbaar.  
Tevens wordt een specifieke rapportage aan de betreffende deelnemende vereniging van het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten. Deze rapportages zijn geanonimiseerd. De betreffende (tand)artsenorganisatie voegt daaraan toe of deze klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding van deze klachten zijn genomen.

#### Slotbepalingen

##### Artikel 15

De deelnemende organisaties dragen zorg voor een ruime bekendmaking van het bestaan van deze overeenkomst.

##### Artikel 16

Deze overeenkomst vervangt de overeenkomst klachtrecht AAG-NPCF die in werking is getreden per 1 januari 1999 en herzien is per 4 november 2002.

Deze overeenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd indien het bestuur van de NPCF en het bestuur van de Stichting schriftelijk met een schriftelijk voorgestelde wijziging hebben ingestemd. Eenmaal per 2 jaar zal door partijen een officiële evaluatieronde geïnitieerd worden.

##### Artikel 17

Deze overeenkomst kan schriftelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van vier maanden, door het bestuur van de NPCF en het bestuur van de Stichting worden opgezegd.

##### Artikel 18

In alle gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet beslissen de besturen van de Stichting en de NPCF in gezamenlijk overleg.

Artikel 19

De in deze overeenkomst klachtregeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht.

Artikel 20

Deze overeenkomst treedt, zoals vermeldt in de statuten van de Stichting Klachtrecht AAG artikel 17 lid 3, (met terugwerkende kracht) in werking per oprichtingsdatum van Stichting Klachtrecht AAG.

Aldus overeengekomen te Utrecht op 19 april 2004

Mw. drs. I. van Bennekom-Stompedissel MHA  
directeur Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

A.J.M. Brockhoff, voorzitter                      en                      R. van der Vlies, secretaris  
Stichting Klachtrecht AAG