



Klachtreglement Matrix-kleurentherapie

Artikel 1. Begripsbepaling.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klager.
Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de (therapeutische) diensten van de therapeut, dan wel namens deze zijn wettelijk vertegenwoordiger of zijn gemachtigde.
- b. Instituut Blokdijk
Het instituut, zoals ingeschreven bij de kamer van koophandel
- c. Klacht.
Iedere schriftelijke melding van een klager waarin deze de commissie verzoekt om een klacht (zijnde een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de therapeut in de uitoefening van diens functie jegens klager) in behandeling te nemen.
- d. De therapeut.
De hulp- en/of zorgverlener die lid van de vereniging is, of was op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot klacht geleid heeft.
- e. Aangeklaagde.
De therapeut over wie geklaagd wordt. Bij klachten over personen werkzaam voor de aangesloten therapeut wordt de therapeut aangesproken.
- f. partijen.
Klager en aangeklaagde.
- g. de commissie.
De door de algemene ledenvergadering van de vereniging ingestelde klachtencommissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.
- h. commissieleden.
De leden van de klachtencommissie, waaronder een onafhankelijke voorzitter, vaste leden en/of eventuele plaatsvervangers die voor de behandeling van de betreffende klacht zitting hebben in de commissie.
- i. klachtbehandeling.
De formele behandeling van de klacht, waaronder het onderzoek naar de gegrondheid ervan, zonodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtregeling.

Doelstellingen van de klachtregeling zijn:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de bij de vereniging aangesloten therapeuten.



Artikel 3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling.

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. De klager dient de klacht eerst gemotiveerd schriftelijk kenbaar te hebben gemaakt aan de aan te klagen therapeut.
- b. De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- c. De klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten die de klacht c.q. het verweer met zich meebrengen zoals onder meer de eigen administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfkosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager c.q. aangeklaagde.
- d. De vereniging biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die primair gericht is op het herstel van vertrouwen tussen klager en aangeklaagde en subsidiair tussen klager en de beroepsgroep van de vereniging. De commissie biedt de mogelijkheid tot een behandeling van de klacht, waarbij zij streeft naar onpartijdigheid.
- e. Indien de commissie niet bevoegd is of de klager niet ontvankelijk is, kan de commissie na ontvangst van de klacht deze niet inhoudelijk behandelen en zal de bescheiden onder vermelding van de reden retourneren.
- f. De commissie mag ambtshalve onderzoek doen naar de oorzaak van de klacht.
- g. Beide partijen hebben het recht om zich bij de behandeling van de klacht voor eigen rekening door een daartoe gemachtigde derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- h. Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de officiële klacht ingebrachte stukken.
- i. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- j. De uitspraken van de commissie zijn bindend.

Artikel 4. Taken van de commissie.

De commissie heeft de volgende taken:

- a. In het kader van klachtopvang:
 1. Het op verzoek verstrekken van informatie over de klachtregeling.
 2. Het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel, dat de klager met het indienen van de officiële klacht voor ogen staat, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd.
 3. Het zonodig de klager behulpzaam zijn bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de beroepsbeoefenaar.
 4. Adviseren en/of bemiddelen bij het tot een oplossing brengen van de klacht.
- b. In het kader van klachtbehandeling uitspraak doen over de bevoegdheid van de commissie, de ontvankelijkheid van de klager en de gegrondheid van de klacht.
- c. In het kader van de kwaliteitsverbetering voor de beroepsgroep het aan de vereniging signaleren van uit klachtbehandeling gebleken structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening en het ambtshalve adviseren van maatregelen en/of verbeteringen.



Artikel 5. Melding van een klacht.

Zodra het secretariaat van de vereniging een verzoek om informatie over de klachtregeling krijgt en/of verneemt van een mogelijke klacht, zal hij informatie verstrekken over dit klachtreglement en over de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling.

Artikel 6. Klachtopvang

1. Door het secretariaat zal aan de klager worden geadviseerd om, ingeval dit nog niet is gedaan, in direct (schriftelijk) contact met de therapeut te bezien of de klacht kan worden verholpen. Wordt hiermee niet het voor klager gewenste resultaat bereikt, dan stuurt de klager de commissie in het kader van de klachtopvang een afschrift van zijn eigen klachtbrief aan de therapeut en de reactie daarop van de therapeut, of doet (al dan niet schriftelijk) mededeling van hetgeen hij richting therapeut heeft ondernomen om tot een oplossing te komen van zijn klacht en wat daarin aan de orde is geweest.
2. Als de klager op voorhand van mening is dat het in artikel 6 lid 1 bepaalde niet van hem verlangd kan worden, dan kan hij zijn klacht direct kenbaar maken aan de commissie.
3. Afhankelijk van de behoefte van de potentiële klager en de aard van de problematiek (zulks ter beoordeling van de commissie), zal een vast lid van de commissie bemiddelen, misverstanden uit de weg helpen, de klager eventueel doorverwijzen en/of hem adviseren tot het indienen van een officiële klacht over te gaan.

Artikel 7. Indienen van een klacht.

1. Indien de klacht niet is weggenomen door de activiteiten in het kader van de klachtopvang, dan kan de klager bij de commissie in het kader van de klachtbehandeling een officiële klacht tegen aangeklaagde indienen.
2. Klager stuurt de commissie als bijlagen bij de klacht, voor zover van toepassing en nog niet eerder door de commissie ontvangen, (een afschrift van) de stukken als bedoeld in artikel 6 lid 1 en van eventueel andere relevante stukken en/of bewijzen.

Artikel 8. Klachtbehandeling

1. Klager ontvangt binnen een maand na de ontvangst van de klacht door de commissie een ontvangstbevestiging. De commissie informeert klager daarin over de samenstelling van de commissie.
2. Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt de commissie de klager in de gelegenheid de benodigde aanvullende informatie binnen een maand te verschaffen.
3. De commissie draagt er binnen een maand na de ontvangst van de klacht of, indien van toepassing, van de gevraagde aanvullende informatie zorg voor dat de aangeklaagde, onder overlegging van de van klager ontvangen stukken, wordt verzocht om hierop binnen een maand te reageren, met uitzondering van de in artikel 10 lid 1 en artikel 13 genoemde gevallen.
4. Binnen een maand na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde stuurt de commissie een afschrift hiervan door aan de klager en bericht zij partijen dat zij zich beraadt over de volgende stap, kan partijen vragen nogmaals schriftelijk te reageren op hetgeen de andere partij heeft gesteld (in de reactie) of nodigt zij partijen uit voor een hoorzitting of doet zij een tussenuitspraak of een einduitspraak.



5. De klager, de aangeklaagde, getuigen en/of deskundigen, die naar het oordeel van de commissie gehoord moeten worden, worden uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de klacht door de commissie.
6. Partijen kunnen verstek laten gaan bij de behandeling. Dit is voor eigen risico. Zij zullen niet weer in staat worden gesteld gehoord te worden behoudens zeer uitzonderlijke gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.
7. Bij het niet tijdig reageren door een der partijen, zal de commissie op basis van de haar op dat moment ter beschikking staande gegevens beslissen.

Artikel 9. Bevoegdheden van de commissie.

In het kader van de klachtbehandeling kan de commissie:

- a. klager en/of aangeklaagde verzoeken om bewijs te leveren van een stelling(name).
- b. personen die betrokken zijn bij de ingediende officiële klacht oproepen en horen.
- c. deskundigen inschakelen.
- d. informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien.
- e. de klachtbehandeling in de in artikel 13 genoemde gevallen tussentijds te beëindigen.

Artikel 10. Uitspraak.

1. De commissie doet uitspraak binnen een maand na ontvangst van de klacht ingeval de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht of de klacht volstrekt ongegrond is.
2. Na de in artikel 8 beschreven procedure doet de commissie binnen drie maanden na ontvangst van de laatste stukken dan wel drie maanden na de hoorzitting uitspraak. In het geval deze termijn wordt overschreden stelt de commissie partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
3. De commissie kan partijen mededelen of – en zo ja, welke – kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de uitspraak zullen worden genomen.
4. De commissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar kan partijen (door)verwijzen naar de daartoe geëigende instanties.

Artikel 11. Sancties.

1. De commissie kan de aangeklaagde in haar einduitspraak de volgende disciplinaire maatregelen opleggen:
 - a. schriftelijke waarschuwing
 - b. schriftelijke berisping
 - c. schorsing voor bepaalde of voor onbepaalde tijd van het lidmaatschap van de vereniging
 - d. royement voor bepaalde of voor onbepaalde tijd als lid van de vereniging
2. De commissie kan voorwaardelijk schorsen of royeren.
3. Het staat de commissie vrij een of meerdere voorwaarden aan de maatregelen te verbinden zoals een schriftelijk excuus aan klager en/of een gehele of gedeeltelijke schadevergoeding waaronder eventuele restitutie van reeds betaalde honoraria aan klager.



4. Klager kan aan een uitspraak van de commissie rechten noch financiële aanspraken jegens aangeklaagde, de vereniging en/of de commissie(-leden) onttelen. De enige uitzondering die hierop gevormd wordt is dat de klager naleving door de commissie kan afdwingen van de door haar in haar einduitspraak opgelegde disciplinaire maatregelen.

Artikel 12. Niet ontvankelijkheid.

Klager is niet ontvankelijk in zijn klacht indien:

- a. de therapeut geen lid was van de vereniging op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de officiële klacht heeft geleid;
- b. de therapeut niet functioneerde in het kader van zijn beroepsuitoefening;
- c. de periode gelegen tussen het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid en het indienen van de klacht langer dan een jaar is;
- d. het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- e. klager misbruik maakt van het klachtrecht.

Artikel 13. Tussentijds einde klachtbehandeling.

1. De commissie kan beslissen dat een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klacht anoniem is ingediend;
 - c. de zakelijke inhoud van de klacht van te geringe betekenis is;
 - d. klager zich uit de procedure terugtrekt;
 - e. klager niet of niet tijdig reageert;
 - f. een der partijen overlijdt;
 - g. de commissie gegronde reden heeft om aan te nemen dat zij de aangeklaagde niet effectief sancties kan opleggen;
 - h. de officiële klacht bij in lid 2 genoemde instantie(s) voorligt, ingebracht wordt of is afgerond.
2. In alle gevallen behoudt klager de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, de Raad van Tucht, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.
3. Van het niet of niet verder behandelen van een officiële klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Artikel 14. Samenstelling van de commissie.

1. De commissie bestaat uit een oneven aantal vaste leden met een minimum van 3. De commissie kan zich laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris. Er wordt voorzien in minstens een plaatsvervanger.
2. De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden op voordracht van het bestuur van de vereniging aangewezen door de algemene ledenvergadering van de vereniging.
3. De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden voor vier jaar benoemd.
4. Lid 4. De commissie heeft een onafhankelijk voorzitter, zijnde een jurist, die op geen enkele wijze banden heeft of heeft gehad met de vereniging, met uitzondering van de band gelet op diens functioneren als voorzitter van de commissie.



5. Indien een officiële klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient het lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die officiële klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.
6. Een klager kan met redenen omkleed, en hooguit één commissielid wraken. In dat geval treedt een plaatsvervanger in plaats van het gewraakte commissielid.
7. Plaatsvervangers kunnen verder optreden in geval van ziekte of afwezigheid van vaste leden van de commissie en kunnen onverwijld door het bestuur als vast lid van de commissie worden benoemd in geval een vast lid van de commissie zijn functie neerlegt.

Artikel 15. Werkwijze commissie.

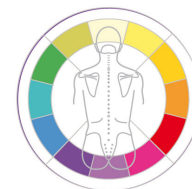
1. De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter.
2. De commissie kan alleen geldige besluiten nemen als tenminste een twee derde meerderheid het besluit ondersteunt.
3. De commissieleden, exclusief de voorzitter, leggen een dossier aan van iedere in behandeling genomen klacht, doen het voorbereidende werk en leggen na afloop van deze werkzaamheden het totale dossier voor aan de voorzitter ter bespreking en besluitname, waarna de procedure vervolgd wordt.
4. De commissie maakt een verslag van de eventuele hoorzitting waarin eventuele verklaringen van partijen, getuigen en deskundigen zijn opgenomen.
5. Lid 5. De commissie neemt bij de beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan therapeuten mogen worden gesteld. Daarbij gelden als richtsnoer de beroepsregels en criteria, regelingen die binnen de vereniging van kracht zijn en de algemeen aanvaarde regels (waaronder wet- en regelgeving) betreffende de rechten en verplichtingen van therapeuten en hulpvragers.

Artikel 16. Geheimhouding.

De commissieleden en andere bij de procedure betrokkenen, waaronder de administratieve ondersteuning, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Indien en voor zover een partij de commissie(leden) daartoe vooraf schriftelijk toestemming verleent, kan de commissie of kunnen een of meer van haar leden van deze geheimhoudingsplicht jegens hem worden ontslagen.

Artikel 17. Verantwoording.

1. Het bestuur van de vereniging ontvangt van elke uitspraak en van elke schriftelijke mededeling van de commissie ex artikel 13, een geanonimiseerde versie, tenzij een opgelegde sanctie het noodzakelijk maakt om de anonimiteit op te heffen.
2. De commissie draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage aan de vereniging over het aantal klachten dat is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten. Een afschrift hiervan wordt verstrekt aan de secretaris van de Raad van Tucht. Bij voorkeur wordt bij klachten aangegeven of deze aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.



Artikel 18. Termijnen

1. Bij elke in deze regeling genoemde termijn is een eenmalig uitstel van dezelfde periode mogelijk.
2. De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht

Artikel 19. Werkingssfeer van het klachtreglement.

1. Dit reglement geldt voor alle (gecertificeerde) leden van de vereniging vanaf het moment dat het formeel in werking is getreden.
2. Dit reglement kan alleen door de meerderheid van stemmen op een algemene ledenvergadering van de vereniging van kracht worden, worden gewijzigd of nietig verklaard.
3. De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de therapeut die geen lid meer is van de vereniging, indien hij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, was aangesloten bij de vereniging.

Artikel 20. Slotbepaling.

In alle gevallen waarin dit reglement inhoudelijk niet voorziet, beslist de commissie.

Het reglement treedt in werking met ingang van de dag, nadat het in de ALV is vastgesteld.

Vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van Instituut Blokdijk op 9 oktober 2011,

Voorzitter: Willy Blokdijk

secretaris: Annechina Overberg