

Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. *Wkkgz*: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- b. *NRO*: het Nederlands Register voor Osteopathie.
- c. *Stichting*: Stichting NRO.
- d. *Bestuur*: Bestuur van de Stichting.
- e. *Klachtenfunctionaris*: een onafhankelijk persoon die is belast met de ondersteuning en advisering van de Klager met betrekking tot de indiening van een Klacht en het bijstaan bij het formuleren van de Klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de Klacht te komen een en ander zoals bedoeld in de Wkkgz.
- f. *Klacht*: een klacht van een cliënt over c.q. verbonden aan de zorg die door de Beklaagde aan deze cliënt is verleend.
- g. *Beklaagde*: de aangeklaagde osteopaat, welke osteopaat geregistreerd is bij het NRO.
- h. *Klager*: de (voormalige) cliënt van de Beklaagde, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) of diens nabestaande(n) die een Klacht indient.
- i. *Geschilleninstantie*: een door het Bestuur aangewezen externe, onafhankelijke en wettelijke erkende geschilleninstantie.
- j. *NVO*: Nederlandse Vereniging voor Osteopathie.

Artikel 2

Dit reglement is van toepassing op een Klacht en dient ter uitvoering van het daaromtrent bepaalde in de Wkkgz.

Artikel 3

De Klachtenfunctionaris is een onafhankelijke derde aangewezen door de Beklaagde (of het NRO) om de Klager van gratis advies te dienen met betrekking tot de indiening van de Klacht, het bijstaan bij het formuleren van de Klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de Klacht te komen.

Artikel 4

De Klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Beklaagde. Na ontvangst van de Klacht zal de Beklaagde zo spoedig mogelijk de Klachtenfunctionaris inschakelen. Deze Klachtenfunctionaris ontvangt van de Beklaagde de schriftelijke klacht, gaat na of de Klacht voldoende duidelijk is omschreven en onderzoekt de mogelijkheden om tot een voor de Klager en de Beklaagde bevredigende oplossing voor de Klacht te komen. De Klachtenfunctionaris kan ook door de Beklaagde betrokken worden op het moment dat de Klager aangeeft een Klacht te willen indienen doch hulp nodig heeft bij het formuleren van deze Klacht.

Artikel 5

De Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van de Klacht is gericht op het bereiken van een voor de Klager en de Beklaagde bevredigende oplossing. De Beklaagde danwel de Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de Klacht maar zal zich inzetten om tot een oplossing van de Klacht te komen.

Artikel 6

De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de Klacht, een schriftelijke mededeling van de Beklaagde waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen de Beklaagde over en naar aanleiding van de Klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Beklaagde stuurt hiervan een afschrift aan de Klachtenfunctionaris.

Artikel 7

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een Klacht daartoe naar het oordeel van de Beklaagde noodzaakt, kan de Beklaagde na voorafgaand overleg met de Klachtenfunctionaris de in artikel 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Beklaagde doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de Klager.

Artikel 8

Indien de bemiddeling niet lukt of wanneer de Klager ontevreden is met het oordeel van de Beklaagde, dan is sprake van een geschil, dat de Klager aan de Geschilleninstantie kan voorleggen. Indien de Klager op voorhand van mening is dat het in dit artikel bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden, kan de Klager de Klacht direct kenbaar maken bij de Geschilleninstantie met motivering van deze handswijze.

Artikel 9

De Klachtenfunctionaris betracht geheimhouding over al hetgeen hem in het kader van een Klacht ter kennis wordt gebracht. De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet betrokken bij de zorgverlening waarop de Klacht betrekking heeft.

Artikel 10

Op de in dit reglement gestelde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing. Alle termijnen bedoeld in dit reglement beginnen te lopen met de eerste dag na de dag van dagtekening van het betrokken document waarbij de termijn is gesteld althans het document waarvan het gaan lopen van de termijn afhankelijk is. Indien als gevolg van overmacht een in het reglement genoemde termijn door partijen wordt overschreden, heeft dit geen consequenties voor de verdere behandeling van de Klacht. Wel worden betrokkenen van de overschrijding op de hoogte gebracht.

Artikel 11

Wijziging van dit reglement behoeft de instemming van het bestuur van NRO en het bestuur van NVO.

Artikel 12

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.