

# KLACHTENREGELING voor CLIËNTEN

## van leden van de Nederlandse Chiropractoren Associatie



## INLEIDING

De Nederlandse Chiropractoren Associatie (NCA) is opgericht in 1975 met als doel gekwalificeerde chiropractoren in Nederland te verenigen in een professionele organisatie. Inmiddels hebben zich ruim 300 chiropractoren bij de NCA aangesloten.

De NCA staat in dienst van haar leden en bewaakt daarnaast, in het belang van de patiënten, de kwaliteit van de chiropractische zorg, aangeboden door haar leden.

Chiropractie is een professie gespecialiseerd in de diagnose, behandeling en preventie van klachten aan het bewegingsapparaat. Er ligt een specifieke nadruk op de wervelkolom en het zenuwstelsel.

Chiropractoren zijn zorgaanbieders die onder de Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) vallen. Dit betekent dat chiropractoren goede zorg moeten leveren zoals dit staat omschreven in artikel 2 van de Wkkgz. Verder moeten zij zorg dragen voor een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenregeling voor hun cliënten. Deze regeling moet op schrift zijn gesteld.

Laagdrempelig betekent dat een patiënt, zonder allerlei formele eisen, zijn<sup>1</sup> klacht bij de zorgaanbieder kan neerleggen.

Doeltreffend betekent dat een klacht voortvarend wordt opgelost en de relatie tussen klager en de zorgaanbieder waar mogelijk wordt hersteld.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat een zorgaanbieder wil leren van klachten. Waar nodig treft een zorgaanbieder maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.

Onderdeel van de bedoelde klachtenregeling is dat er een functionaris wordt aangesteld zoals bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz, de zogeheten klachtenfunctionaris. Daarnaast moet een zorgaanbieder zijn aangesloten bij een geschillencommissie; voor chiropractoren die bij de NCA zijn aangesloten is dat vanaf 1 januari 2023 de Geschillencommissie KPZ.

Emmeloord, 14 december 2022

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid wordt in deze klachtenregeling de mannelijke vorm aangehouden.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Beklaagde:	De persoon die werkzaam is bij de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel dat de klacht rechtstreeks op de zorgaanbieder betrekking heeft.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de patiënt.
Geschil:	Een situatie zoals genoemd in artikel 21 Wkkgz, onder meer wanneer het door de zorgaanbieder gegeven oordeel de klacht van klager onvoldoende wegneemt.
Geschilleninstantie:	Geschillencommissie KPZ te Enkhuisen.
Instelling:	Een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
Klacht:	Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder zelf of van bij de zorgaanbieder werkzame chiropractoren of andere bij de zorgaanbieder werkzame personen of medewerkers, ten aanzien van een patiënt.
Klachtenfunctionaris:	De door de NCA ten behoeve van haar leden aangewezen persoon c.q. personen die in het kader van deze klachtenregeling een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing voor de klacht te komen.
Klachtenregeling:	De op schrift gestelde klachtenregeling van de NCA, zoals vastgesteld op 14 december 2022.
Klager:	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- de patiënt;</li><li>- een vertegenwoordiger van een patiënt;</li><li>- nabestaande(n) van een patiënt.</li></ul>
Leidinggevende:	De persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van andere bij de zorgaanbieder werkzame chiropractoren en/of van andere personen en/of medewerkers in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	Een natuurlijke persoon in dienst bij de zorgaanbieder, die in opdracht van de zorgaanbieder werkzaamheden voor de zorgaanbieder verricht.

In deze klachtenregeling wordt tevens als medewerker aangemerkt – in de klachtenregeling ‘andere persoon’ genoemd – de ZZP’er die op verzoek van de zorgaanbieder werkzaamheden ten behoeve van cliënten van de zorgaanbieder verricht in de praktijk van de zorgaanbieder, tenzij die ZZP’er zijn werkzaamheden voor eigen rekening verricht.

NCA:	De Nederlandse Chiropractoren Associatie, gevestigd te Emmeloord.
Oordeel:	Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Patiënt:	De natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
Schadeclaim:	Een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	De persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.
Wettelijke termijn:	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Wkkgz:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Zorg:	Zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	De solistisch werkende chiropractor, die lid is van de NCA dan wel de instelling waarbij een of meerdere werkzame chiropractoren, die lid zijn van de NCA, eindverantwoordelijk zijn.

## **Artikel 2. Doelstellingen van de Klachtenregeling**

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de chiropractische zorgverlening te bevorderen.

## **Artikel 3. Uitgangspunten voor de behandeling van klachten**

Uitgangspunten voor de behandeling van klachten zijn:

- dat de klacht zoveel mogelijk wordt opgelost op het niveau waarop deze is ontstaan;
- onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten;

- bij de behandeling van de klacht worden zowel klager als beklaagde(n) gehoord en betrokken bij de oplossing van de klacht;
- dat de behandeling vindt plaats met inachtneming van geldende privacyregels;
- dat klager en beklaagde(n) worden geïnformeerd over de wijze van behandeling van de klacht, over de oplossing ervan en mogelijk te nemen maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten;
- dat de behandeling van de klacht plaats vindt met inachtneming van de door de wet gestelde termijnen, zie artikel 1 van de klachtenregeling, wettelijke termijn.
- dat het indienen van een klacht geen nadelige effecten heeft voor klager en/of beklaagde(n), tenzij er sprake is van zodanige ernstige omstandigheden dat nadelige effecten niet uit kunnen blijven.

#### **Artikel 4. Beslissing over het niet in behandeling nemen van een klacht**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - De klacht niet voldoet aan de omschrijvingen in artikel 1 van de klachtenregeling.
  - De klacht niet voldoet aan het vereiste zoals gesteld in artikel 8 van de klachtenregeling, in geval van indiening bij de klachtenfunctionaris.
  - De klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden door de klager naar voren zijn gebracht.
  - De klacht door bemiddeling is opgelost.
  - De zorgaanbieder de klacht al eerder heeft erkend en gegrond verklaard.
  - Een eerdere klacht over dezelfde klachtsituatie nog in behandeling is.
  - De klacht al door een andere bevoegde instantie is beoordeeld en afgehandeld.
2. In geval de klacht niet in behandeling zal worden genomen, zal dit schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken na ontvangst van de klacht door of namens de zorgaanbieder aan de klager worden medegedeeld.

### **KLACHTBEHANDELING**

#### **Artikel 5. Indienen van een klacht bij de betrokken behandelaar of andere persoon of medewerker**

1. De klager richt zich bij een klacht bij voorkeur eerst tot de behandelend chiropractor of andere persoon of medewerker. De klager kan zijn klacht mondeling en/of schriftelijk kenbaar maken.
2. De betreffende beklaagde stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. De beklaagde streeft er naar om tot een oplossing van de klacht te komen. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd.
3. Andere personen kunnen bij het gesprek tussen klager en beklaagde worden betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
4. Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager gewezen op de volgende stap in de klachtenregeling van de zorgaanbieder, namelijk op het indienen van de klacht bij de leidinggevende indien deze aanwezig is, zie artikel 6 van de klachtenregeling. Zo niet, dan op indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris, zie artikel 7 van de klachtenregeling.
5. Indien van de klager vanwege bepaalde omstandigheden niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht rechtstreeks bij de beklaagde indient, kan hij zijn klacht indienen bij de leidinggevende.

#### **Artikel 6. Indienen van een klacht bij de leidinggevende (indien aanwezig)**

1. De klager kan, als er met de betrokken chiropractor, andere betrokken persoon of medewerker, geen bevredigende oplossing is gevonden, zijn klacht indienen bij de leidinggevende.
2. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

3. De leidinggevende stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. Ook de beklagde wordt gesproken. De leidinggevende streeft er naar om tot een oplossing van de klacht te komen, bij voorkeur in aanwezigheid van klager en beklagde gezamenlijk. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd.
4. Andere personen kunnen bij het gesprek tussen klager en leidinggevende worden betrokken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de patiënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
5. Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager gewezen op de volgende stap in de klachtenregeling van de zorgaanbieder, namelijk op het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris, zie artikel 7 van de klachtenregeling.
6. Indien van de klager vanwege bepaalde omstandigheden niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht rechtstreeks bij de beklagde of bij de leidinggevende indient, kan hij zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 7. Indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld in artikel 8 van de klachtenregeling. Daarnaast dient de klacht te voldoen aan de bepalingen zoals gegeven in artikel 1 van de klachtenregeling.
2. De datum waarop de klacht door de klachtenfunctionaris is ontvangen geldt als datum waarop de wettelijke termijn begint te lopen.
3. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
5. De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht te bespreken en toe te lichten. Ook de beklagde wordt gesproken. De klachtenfunctionaris streeft er naar om tot een oplossing van de klacht te komen, bij voorkeur in aanwezigheid van klager en beklagde gezamenlijk. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd, zoals bedoeld in artikel 1 onder 'oordeel', met inachtneming van het bepaalde in de leden 9 en 10 hierna.
7. De klager en de beklagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
8. Indien de klachtenfunctionaris het nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een deskundige worden ingeschakeld. Hiervoor is voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de zorgaanbieder vereist. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, zorgaanbieder, beklagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.
9. Indien de behandeling van de klacht is afgerond formuleert de klachtenfunctionaris een concept-oordeel dat hij aan de zorgaanbieder voorlegt. De zorgaanbieder kan alleen gemotiveerd en niet anders dan na overleg met de klachtenfunctionaris afwijken van het concept-oordeel.
10. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief met het oordeel van de zorgaanbieder.

## **Artikel 8. Schriftelijke indiening van de klacht**

1. De indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris dient schriftelijk plaats te vinden. De klacht dient door indiener van de klacht te zijn ondertekend. Verder dienen zijn NAW-gegevens te worden vermeld.
2. De klacht dient verder in te houden:
  - een datum,
  - een concrete beschrijving van gedragingen waarover wordt geklaagd,
  - de inhoud van de klacht zelf en
  - de naam/namen van de beklaagde(n).
3. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de patiënt, vraagt de klachtenfunctionaris een machtiging van de vertegenwoordiger waaruit blijkt dat hij door de patiënt is gemachtigd.

## **Artikel 9. Einde klachtbehandeling bij de zorgaanbieder**

1. De klachtbehandeling bij de zorgaanbieder eindigt:
  - Indien een bevredigende oplossing voor klager en beklaagde is gevonden, die schriftelijk is vastgelegd;
  - Indien er een oordeel door de zorgaanbieder is gegeven.
2. Verder eindigt de klachtbehandeling bij de zorgaanbieder:
  - als de klager de klacht heeft ingetrokken en de klachtenfunctionaris daarvan een schriftelijke bevestiging heeft ontvangen.
  - Ingeval de klager ook na een en ander maal te zijn gerappelleerd door de klachtenfunctionaris afziet van het geven van reacties. Alvorens de klachtbehandeling als beëindigd te beschouwen wordt de klager hierover tenminste éénmaal schriftelijk gewaarschuwd.

Klager en beklaagde(n) worden in alle gevallen van de beëindiging van de klachtbehandeling schriftelijk in kennis gesteld.

3. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht in overleg met nabestaanden worden voortgezet, tenzij nabestaanden te kennen geven van verdere behandeling van de klacht af te zien.

## **Artikel 10. Indiening klacht bij Geschillencommissie KPZ**

Indien er sprake is van een geschil, wordt de klager gewezen op de volgende stap in de klachtenregeling van de zorgaanbieder, namelijk op het indienen van de klacht bij de Geschilleninstantie. Voor indiening van een klacht bij de Geschilleninstantie wordt klachtgeld gevraagd. Verder dient de klacht binnen één jaar na het geven van een oordeel zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 van de Wkkgz, zie ook de klachtenregeling artikel 1 onder 'oordeel', te worden ingediend.<sup>2</sup>

## **Artikel 11. Meerdere zorgaanbieders**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang zorg bieden en de klager heeft laten weten dat hij ook over één van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen. Dit met de bedoeling tot een gezamenlijke behandeling van de klacht te komen waarbij inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

<sup>2</sup> <https://geschillencommissiekpz.nl/procedure/>

## **BEPALINGEN BETREFFENDE DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 12. Benoeming en functioneren klachtenfunctionaris**

1. De NCA benoemt één of meer klachtenfunctionarissen die overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van de zorgaanbieder zijn werkzaamheden kan/kunnen verrichten.
2. De klachtenfunctionaris kan gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

### **Artikel 13. Taken van de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De werkzaamheden bestaan al naar gelang de behoeften van klager uit:
  - Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
  - Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
  - Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
  - Advies over eventuele andere klachtprocedures;
  - Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
2. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, beklagde en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht, zoals het betreden van patiëntruimtes, het opvragen van patiëntgegevens (alleen met machtiging van de patiënt).
4. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op ten opzichte van:
  - de klager;
  - de beklagde;
  - de zorgaanbieder.
5. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, of om andere redenen niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk is, door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

### **Artikel 14. Rapportage**

1. De Klachtenfunctionaris zal jaarlijks een verslag opstellen ten behoeve van het bestuur van de NCA.
2. De gegevens uit behandelde klachten zullen geanonimiseerd in het jaarverslag worden verwerkt.
3. Indien hier aanleiding voor bestaat, kunnen in het jaarverslag inhoudelijke en/of procedurele aanbevelingen worden opgenomen.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 15. Inzage dossier**

Degene die een klacht behandelt, heeft voor inzage in het betreffende patiëntdossier de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.



### **Artikel 16. Geheimhouding**

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij hiervoor een door de AVG erkende grondslag bestaat en het doorgeven aan derden onder de gegeven omstandigheden rechtmatig is.

### **Artikel 17. Bewaring klachtdossiers**

Klachtdossiers worden twee jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht vernietigd, tenzij er rechtmatige redenen zijn hiervan af te wijken.

### **Artikel 18. Het indienen van een schadeclaim**

1. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de zorgaanbieder.
2. Indien een schadeclaim betrekking heeft op, dan wel in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadeclaim pas in behandeling genomen na afronding van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 19. Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht.
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), naar gelang door wie zij zijn ingeschakeld.

### **Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar patiënten en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

### **Artikel 21. Evaluatie**

1. De NCA evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de NCA dit wenselijk acht.
2. Bij de evaluatie worden de klachtenfunctionarissen betrokken.

### **Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling is door de NCA vastgesteld op 14 december 2022 en treedt in werking op 1 januari 2023.
2. Deze regeling kan gewijzigd worden door de NCA.
3. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze klachtenregeling legt de NCA ter advisering voor aan de klachtenfunctionarissen.

## Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris van ..... te ..... en aan de eventueel bij de klachtsituatie betrokken medewerkers om mijn zorgdossier in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling door de klachtenfunctionaris van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de beklagde.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--