

Klachtenreglement NBVH

Dit reglement beschrijft het Klachtrecht van de vereniging. Het is van toepassing op NBVH-leden die als zorgaanbieder beschikbaar zijn voor cliënten.

Het Tuchtrecht valt met ingang van 1 januari 2015 onder het Tuchtcollege Complementaire Zorg. Indien naar oordeel van de Klachtencommissie een ingediende klacht onder het Tuchtrecht valt, wordt deze doorverwezen naar het Tuchtcollege Complementaire Zorg.

Dit Reglement biedt de betrokken partijen een kader waarbinnen de Klachtencommissie haar werk doet als onpartijdig orgaan, wanneer:

- a. een cliënt onrecht ervaart in de professionele omgang met een lid;
- b. een niet-client, maar wel rechtstreeks belanghebbende, zich benadeeld voelt door de aangeklaagde, omdat deze het vak, of de vereniging schade berokkent met zijn handelwijze.

Waar in deze tekst de mannelijke vorm wordt gebruikt om mensen te duiden, heeft dit alleen het doel de leesbaarheid te dienen en wordt evengoed de vrouwelijke vorm bedoeld.

Artikel 1: Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. Aangeklaagde: degene jegens wie een klacht wordt ingediend;
- 1.2. ALV: de Algemene Ledenvergadering, als bedoeld in de statuten;
- 1.3. Bestuur: het statutair Bestuur van de Vereniging;
- 1.4. Commissie: de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 12 van de statuten;
- 1.5. College: het Tuchtcollege TCZ (Tuchtcollege Complementaire Zorg): een onafhankelijk extern orgaan dat tuchtzaken behandelt;
- 1.6. Klacht: de schriftelijke uiting van onvrede over het handelen of nalaten van een lid;
- 1.7. Klager: de natuurlijke persoon die een klacht indient;
- 1.8. Lid: therapeut-lid of aspirant-lid als bedoeld in artikel 5 van de statuten;
- 1.9. Vereniging: de Nederlandse Beroepsvereniging van Hypnotherapeuten, de NBVH;
- 1.10. Secretariaat: secretariaat van de NBVH;
- 1.11. Secretaris: secretaris van de Klachtencommissie.

Artikel 2: Het indienen van de klacht

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - een cliënt van het lid, dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - een verwijzer;
 - een niet-client, maar wel rechtstreeks belanghebbende, waaronder een ander lid.
- 2.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de NBVH ter attentie van de Klachtencommissie.
- 2.3 De ontvangst van een klacht wordt binnen acht werkdagen door het secretariaat doorgestuurd naar de Klachtencommissie en schriftelijk aan de klager bevestigd. Tijdens het kerstreces en de zomervakantie bedraagt de termijn vijftien werkdagen.
- 2.4 De klacht dient het volgende te bevatten:
 - naam, adres, e-mail adres en telefoonnummer van de klager;
 - naam, adres en lidnummer van de aangeklaagde;
 - een concrete omschrijving van het handelen dan wel nalaten waartegen de klacht zich richt;
 - datum of datums waarop dat waarover geklaagd wordt zich voordeed;

- 2.5 Het secretariaat onderzoekt of de aangeklaagde als lid kan worden aangemerkt en of deze in de laatste vijf jaar betrokken is geweest bij een klacht.
- 2.6 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten als genoemd in de voorgaande leden van dit artikel nodigt de secretaris van de Commissie de indiener van de klacht uit het verzuim te herstellen.
- 2.7 Het secretariaat draagt er zorg voor dat de klacht, nadat het verzuim is hersteld, binnen zeven werkdagen na ontvangst met uitzondering van genoemd kerst- en zomerreces, samen met eventueel andere relevante bescheiden, wordt doorgestuurd naar de Klachtencommissie.
- 2.8 De Klachtencommissie neemt de klacht in behandeling wanneer naar haar oordeel in voldoende mate is voldaan aan de vereisten zoals beschreven in dit artikel.

Artikel 3: Beperkingen of einde van de klachtbehandeling

- 3.1 De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt na zes maanden voor lichte kwesties (zoals bedoeld in art. 10.1). In geval sprake is van een klacht over de therapeutische werkwijze geldt een termijn van twaalf maanden. Voor het bepalen van deze termijn is het tijdstip bepalend waarop het verwijtbaar handelen of nalaten zich voor het laatst heeft voorgedaan.
- 3.2 Een eis tot schadevergoeding wordt door de Commissie niet in behandeling genomen, aangezien dat buiten haar bevoegdheid valt.
- 3.3 De klager kan een klacht indienen bij de Commissie en behoudt tevens de mogelijkheid zich te wenden tot de burgerlijke rechter of de strafrechter. De klager dient dit in voorkomend geval onverwijld schriftelijk mee te delen aan de Commissie.
- 3.4 In geval er sprake is van het in artikel 3.3 genoemde, overlegt de klager met de Commissie of, en zo ja voor welke onderdelen, de klacht nog door de Commissie moet worden behandeld.
- 3.5 De klachtbehandeling wordt tussentijds beëindigd wanneer:
 - a. partijen op initiatief van de Commissie tot overeenstemming komen, waardoor een advies als bedoeld in artikel 9 naar de mening van klager onnodig is;
 - b. klager de klacht intrekt en dat schriftelijk en beargumenteerd meedeelt aan de Commissie.
- 3.6 De klachtbehandeling eindigt automatisch wanneer de Commissie, nadat zij tot een oordeel is gekomen, haar bindend advies heeft uitgebracht aan het Bestuur.

Artikel 4: Algemene bepalingen

- 4.1 Partijen kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een deskundige. Als partijen zich willen laten bijstaan of een getuige willen meenemen tijdens de hoorzitting dient dit tevoren schriftelijk gemeld te worden aan de Commissie.
- 4.2 Partijen hebben het recht alle stukken in te zien die door een van hen zijn ingebracht en die op de klacht betrekking hebben. Stukken die door een der partijen worden ingebracht onder de voorwaarde dat de andere partij geen inzage mag hebben, worden beschouwd als niet ontvangen en worden niet betrokken in de oordeelsvorming van de Commissie. De secretaris van de Commissie zorgt ervoor dat beide partijen wederzijdse stukken ontvangen.

- 4.3 De Commissie is bevoegd tot het opvragen en inzien van alle op de klacht betrekking hebbende informatie, zo nodig met expliciete toestemming van de klager. Zij neemt in haar handelen de wettelijke bepalingen rondom het waarborgen van persoonsgegevens en privacy in acht.
- 4.4 Elk lid van de Commissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van datgene wat bij de behandeling van de klacht ter kennis komt, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
- 4.5 Zowel de klager als de aangeklaagde worden door de Commissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en zo nodig toe te lichten tijdens een hoorzitting.
- 4.6 Partijen kunnen verzoeken om afzonderlijk gehoord te worden tijdens de hoorzitting. Als dit het geval is dient deze partij hiertoe een schriftelijk verzoek met gefundeerde redenen bij de Commissie in te dienen. Ook kan de Commissie, als zij het nodig acht, een partij afzonderlijk horen. De Commissie zal in dit soort situaties de wederpartij informeren over hetgeen tijdens die bijeenkomst is gezegd, zodat de andere partij daarop kan reageren. Met andere woorden: de Commissie betreft slechts die informatie bij haar overwegingen, waarop de wederpartij heeft kunnen reageren.
- 4.7 Partijen dragen hun eigen kosten. De kosten die de vereniging maakt voor de behandeling van de klacht worden volledig verhaald op de veroordeelde partij.
- 4.8 De Commissie is bevoegd zich te laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 5: Inrichting van de Commissie

- 5.1 De Klachtencommissie is onderdeel van, maar valt buiten de hiërarchie van de vereniging. Zij heeft mandaat en kan dus onafhankelijk van het Bestuur tot een oordeel komen. Zij bestaat uit tenminste drie en ten hoogste vijf leden van de NBVH die qua oordeelsvorming en positie onafhankelijk zijn. Een klacht wordt behandeld door een oneven aantal leden, doch tenminste drie.
- 5.2 Het Bestuur is voor zover nodig en gewenst aanspreekpunt voor de Algemene Ledenvergadering.
- 5.3 De leden van de Commissie worden voor vier jaar benoemd door de ALV, op voordracht van het Bestuur, en kunnen bij hun aftreden – volgens het rooster van aftreden - direct worden herbenoemd voor een periode van vier jaar, mits het Bestuur hen daartoe voordraagt aan de ALV. Een tussentijdse opzegging dient schriftelijk aan het Bestuur te worden gedaan.
- 5.4 Een van de Commissieleden treedt op als voorzitter, een van de leden treedt op als secretaris.
- 5.5 Het lidmaatschap van de Commissie eindigt doordat:
 - a. een commissielid het lidmaatschap van de vereniging opzegt;
 - b. een commissielid overlijdt;
 - c. doordat de in artikel 5.3 genoemde termijn is verstreken en het commissielid niet herkozen wordt;
 - d. doordat een commissielid al of niet op verzoek van de overige commissieleden door het Bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak in de Commissie;
 - door roeyement als gevolg van het schenden van de geheimhouding;
 - andere redenen die handhaving als commissielid belemmeren.

- 5.6 Wanneer een klacht een lid van de Commissie betreft, dient er voor die situatie een eenmalige, volledig andere commissie te worden samengesteld. Een klacht tegen een lid van de Commissie mag niet behandeld worden door de zittende Commissie.

Artikel 6: Taken van de Commissie

De Commissie

- 6.1 heeft de taak om met toepassing van deze Regeling de klacht te beoordelen. Zij beziet daartoe eerst of de klacht aan alle formele vereisten voldoet. Zij beoordeelt vervolgens of de klacht al dan niet gegrond is en of straf- of tuchtrechtelijke aspecten deel uitmaken van de klacht;
- 6.2 beëindigt haar werkzaamheden indien de zaak wordt doorverwezen naar het Tuchtcollege. Het Tuchtcollege treedt dan in de plaats van de Klachtencommissie;
- 6.3 komt, indien de klacht conform artikelen 6.1 en 6.2 door de Commissie behandeld dient te worden, volgens de beschreven procedure van dit Reglement tot een beoordeling en gefundeerd en bindend advies;
- 6.4 legt de bevindingen als bedoeld in artikel 6.3 schriftelijk en gemotiveerd vast;
- 6.5 bewaakt en controleert inhoudelijk de eventueel opgelegde sancties;
- 6.6 stelt in geval van een veroordeling het Dagelijks Bestuur schriftelijk op de hoogte van het bindend advies;
- 6.7 stelt jaarlijks een verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden beschreven. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen. Een afschrift van het verslag wordt verzonden aan het Bestuur;
- 6.8 kan aanbevelingen doen aan het Bestuur en legt deze vast in het jaarverslag. De Commissie of een afvaardiging hiervan licht het verslag desgevraagd toe aan het Bestuur;
- 6.9 kan voor alle in deze Regeling bedoelde correspondentie, anders dan die binnen de Commissie plaatsvindt, een beroep op het secretariaat van de vereniging doen.

Artikel 7: Termijnen van de klachtprocedure

- 7.1 Binnen tien werkdagen nadat de Commissie de klacht heeft ontvangen en deze voldoet aan het gestelde in artikel 2, initieert zij schriftelijke kennisgeving aan alle bij de klacht betrokkenen en verzoekt de aangeklaagde schriftelijk verweer te voeren, dat binnen twee weken na dagtekening dient te zijn ontvangen op het secretariaat van de NBVH.
- 7.2 Binnen vier weken nadat de Commissie het verweer van aangeklaagde heeft ontvangen, dient de behandeling te hebben plaatsgevonden, tenzij overmacht dat verhindert. Indien een hoorzitting deel uitmaakt van de behandeling, wordt de hier genoemde termijn verlengd met vier weken. In dat geval informeert de Commissie tenminste veertien dagen tevoren alle partijen over plaats en datum van de hoorzitting. De uitnodiging, die schriftelijk aan partijen wordt verzonden, gaat vergezeld van een afschrift van dit Reglement, alsmede een kopie van alle correspondentie die over genoemde klacht tussen betrokkenen en de Commissie is gevoerd, indien en voor zover deze stukken niet reeds in het bezit van betrokkene(n) zijn.

- 7.3 Binnen tien werkdagen na de zitting brengt de Commissie hiervan schriftelijk verslag uit aan het Bestuur en maakt haar beoordeling en bindend advies kenbaar aan het Bestuur, met inachtneming van artikel 9 van dit reglement.
- 7.4 Het Bestuur gaat binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies over tot uitvoering van het daarin gestelde en verstrekt daarbij de aangeklaagde een integraal afschrift van het advies en de klager een samenvatting van het advies zonder details, teneinde te voorkomen dat de privacy van aangeklaagde onnodig wordt geschaad.
- 7.5 Alle in dit Reglement genoemde termijnen kunnen slechts op initiatief van de Commissie worden overschreden, indien en voor zover redelijkheid en billijkheid daarmee niet in het geding komen en partijen steeds schriftelijk worden geïnformeerd.
- 7.6 In geval een beklagde in kennis wordt gesteld van een beoordeling en bindend advies uit hoofde van dit Reglement kan hij tot zes weken daarna beroep aantekenen bij een bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 8: De hoorzitting

Wanneer de Commissie op basis van alle schriftelijke stukken besluit dat een hoorzitting noodzakelijk is om te komen tot een zo juist mogelijk beeld van de feiten, kan zij daartoe overgaan.

- 8.1
- a. Klager, aangeklaagde, getuigen en andere betrokkenen dienen zich ter zitting te legitimeren met een rechtsgeldig legitimatiebewijs;
 - b. de aangeklaagde dient het volledige cliëntendossier bij zich te hebben, waaronder ook alle andere op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - c. klager en aangeklaagde dienen eventueel bewijsmateriaal, waaronder afspraakkaartjes, informatiefolders, nota's, kwitanties en andere bescheiden op de zitting over te leggen.
- 8.2 Klager en aangeklaagde hebben het recht:
- a. gedurende de hele zitting aanwezig te zijn, tenzij dat uit hoofde van art. 4.6 onmogelijk is;
 - b. zich ter zitting juridisch te laten bijstaan;
 - c. vooraf aangemelde getuigen te presenteren;
 - d. om hun eerdere verklaringen aan te vullen of te herzien, nadat alle betrokkenen zijn gehoord.
- 8.3 Getuigen worden in voorkomend geval ter zitting toegelaten en gehoord nadat klager en aangeklaagde zijn gehoord. Hun positie ten opzichte van partijen en kennis van het feit waarover de klacht is opgekomen zal daarbij aan de orde zijn.
- 8.4 Tijdens de hoorzitting wordt een geluidsopname gemaakt, deze wordt schriftelijk uitgewerkt. De geluidsopname wordt bewaard tot 3 maanden na de uitspraak en daarna vernietigd. Beide partijen ontvangen dit verbatim.

Artikel 9: Het advies aan het Bestuur

Wanneer sprake is van een, al of niet gedeeltelijk, gegronde klacht, zal de Commissie dat verwoorden in haar beoordeling en bindend advies aan het Bestuur.

- 9.1 Dit advies bevat de volgende aspecten:
- a. personalia van de klager en de geformuleerde klacht;
 - b. personalia van de beklaagde en diens verweer ten aanzien van de klacht;
 - c. personalia van de getuige(n) en een samenvatting van de verklaring;
 - d. de conclusies van de Commissie:
 1. de klacht is niet ontvankelijk of;
 2. de klacht is ontvankelijk, maar niet aanwijsbaar of overtuigend gegrond of bewezen of;
 3. de klacht is ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond;
 - e. de motivatie van de conclusies;
 - f. de op te leggen sanctie(s);
 - g. eventuele andere aanbevelingen.
- 9.2 In de motivatie memoreert de Commissie onder meer:
- a. de bevindingen welke tijdens het onderzoek zijn gebleken;
 - b. de mate waarin en wijze waarop de belangen van de klager zijn geschaad;
 - c. de mate waarin en wijze waarop de aangeklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan overtreding van regels, normen en/of wetten met betrekking tot algemeen fatsoen, professionele bejegening en zorgvuldig therapeutisch handelen, welke als maatstaf gelden voor zijn handelen. Daarbij weegt zij mede als maatstaf:
 - het beroepsprofiel, de beroepscode en andere regelgeving van de vereniging;
 - de privacywetgeving en de belangen daarin van de klager;
 - de WGBO en - voor zover deze is ingevoerd - de WCZ.
 - d. Voorts kan de Commissie in haar motivatie aandacht schenken aan:
 - schade aan belang en goede naam van de vereniging en/of het vak van hypnotherapeut;
 - eventuele eerdere klachten tegen aangeklaagde in de afgelopen vijf jaar;
 - de inschatting van de kans op herhaling op basis van de houding van aangeklaagde.

Artikel 10: Op te leggen sancties

- 10.1 De sancties die, al of niet in combinatie, kunnen worden opgelegd variëren al naar gelang de zwaarte van het verwijtbaar handelen. In geval een sanctie wordt opgelegd waarbij hieronder een maximum wordt genoemd, bepaalt de Commissie in haar oordeel de strafmaat.
- 10.2 Hieronder genoemde sancties die inspanning van het lid vereisen waaraan kosten zijn verbonden, vinden plaats op kosten van het lid.
- 10.3 De Klachtencommissie draagt zorg voor controle op uitvoering van de sancties. De controle op de inning van de geldboetes ligt bij de penningmeester.
- 10.4 In het geval van laakbare administratieve handelingen zijn mogelijke sancties:
- a. de verplichting tot het volgen van maximaal 3 sessies supervisie; de supervisor aan te wijzen door de Commissie;
 - b. een geldboete van € 250,00;
 - c. een waarschuwing met geldboete van € 250,00;
 - d. een berisping met geldboete van € 250,00;
 - e. na twee waarschuwingen of na één berisping volgt bij herhaling schorsing, waarbij verwijdering uit het register van maximaal drie maanden kan worden opgelegd, al dan niet gecombineerd met 10.1 a, b of c.

- 10.5 In het geval van een laakbare manier van bejegening zijn mogelijke sancties:
- de verplichting tot het volgen van een aantal sessies supervisie met een maximum van zes sessies; de supervisor aan te wijzen door de Commissie;
 - een waarschuwing met een geldboete van € 500,00;
 - een berisping met een geldboete van € 500,00;
 - een schorsing, met verwijdering uit het register, van ten hoogste zes maanden;
 - een combinatie van eerder genoemde maatregelen;
 - royement met actieve publicatie aan belanghebbende instanties, zoals collega-beroepsverenigingen aangesloten bij de divisie psychosociaal van de RBCZ en koepelorganisaties.
- 10.6 In het geval van een laakbare therapeutische werkwijze in het behandelproces zijn mogelijke sancties:
- de verplichting tot het volgen van een aantal supervisiesessies met een maximum van tien sessies; de supervisor aan te wijzen door de Commissie;
 - een waarschuwing met een geldboete van € 1000,00;
 - een berisping met een geldboete van € 1000,00;
 - een schorsing, met verwijdering uit het register, van ten hoogste negen maanden;
 - een combinatie van eerder genoemde maatregelen;
 - royement met actieve publicatie aan belanghebbende instanties, zoals collega-beroepsverenigingen aangesloten bij de divisie psychosociaal van de RBCZ en koepelorganisaties.

Artikel 11: Beroep

Tegen een door de Commissie of het college geadviseerde sanctie is beroep mogelijk bij een bevoegde Nederlandse rechter. De kosten van deze procedure komen volledig voor rekening van de aangeklaagde.

Wijzigingen t.o.v. de versie 2012

- Het reglement is aangepast aan het feit dat het Tuchtrecht sinds 1 januari 2015 onder het Tuchtcollege Complementaire Zorg valt.
- Sommige termijnen voor indienen van een klacht en de reactie van de Klachtencommissie zijn duidelijker geformuleerd.
- De wijze waarop het Bestuur geïnformeerd wordt, is geëxpliciteerd in artikel 7.3.
- Artikel 8.4 over het maken van een geluidsopname is toegevoegd.
- In artikel 10 zijn twee artikelen toegevoegd, namelijk 10.2 en 10.3.
- In artikel 10.5f en 10.6f is bij de sanctie 'royement' bij 'beroepsverenigingen toegevoegd 'van de divisie psychosociaal', en is het woord 'zorgverzekeraars' geschrapt.