

# **Klachtenregeling van de klachtencommissie van de VMBN betreffende het zorgaanbod MBSR/MBCT t.b.v. cliënten**

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder

- een voor eigen rekening en risico werkende Mindfulness Based Stress Reduction / Mindfulness Based Cognitive Therapy trainer, verder aangeduid als MBSR/MBCT trainer, die de klachtenregeling van de Vereniging voor MBSR/MBCT Trainers Nederland, verder aangeduid als VMBN, voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen;
- een rechtspersoon die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, verder aangeduid als WKCZ, waarin MBSR/MBCT trainingen worden aangeboden en die de klachtenregeling van de VMBN heeft aangenomen.

b. cliënt

Natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.

c. klager/klaagster

Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of door iemand anders namens de cliënt.

d. verweerder

Een zorgaanbieder die de klachtenregeling voor zijn of haar praktijk / instelling heeft aangenomen en / of de in de praktijk / instelling van deze zorgaanbieder werkende personen tegen wie de klacht zich richt.

e. klacht

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt jegens de zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde training of de bejegening.

f. klachtencommissie

De door de VMBN ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van ingediende klachten op grond van de WKCZ.

g. klachtenbehandeling

Het door de klachtencommissie behandelen en beoordelen van een klacht, resulterend in een juridisch niet afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

h. bemiddeling

het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit tot een oplossing te komen.

i. VMBN

Vereniging voor MBSR/MBCT Trainers in Nederland, gevestigd te Rolde in de gemeente Aa en Hunze.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afwikkeling van klachten;
- b. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van het MBSR/MBCT aanbod door het geven van aanbevelingen door de klachtencommissie.

## **Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

- 3.1 de klachtenregeling is voor de klager/klaagster laagdrempelig en kosteloos;
- 3.2 de klachtencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig;
- 3.3 de procedure is overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd.

## **Artikel 4 Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie is ingesteld door de VMBN en functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 2 van de WKCZ.
- 4.2 De klachtencommissie bestaat uit drie vaste leden en drie plaatsvervangende leden: een onafhankelijke voorzitter-jurist (en een plaatsvervanger), één lid (en een plaatsvervangend lid) als cliëntenvertegenwoordiger, één lid (en een plaatsvervangend lid) benoemd vanuit de leden van de VMBN.
- 4.3 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, aangewezen vanuit het VMBN-bureau. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
- 4.4 De vaste leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door het bestuur van de VMBN nadat de klachtencommissie is gehoord.
- 4.5 De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn éénmaal terstond herkiesbaar.
- 4.6 Het bestuur van de VMBN kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan uit zijn functie.  
Redenen hiervoor zijn onder meer:
  - eigen verzoek van het commissielid;
  - einde van de zittingsperiode van het commissielid;
  - kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 4.7 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en de plaatsvervangende leden. Bij tussentijds aftreden van een lid neemt een opvolger diens plaats in op het rooster van aftreden.

## **Artikel 5 Terugtrekking, verschoning, wraking**

- 5.1 Terugtrekking.  
Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te

behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de bedoelde klacht.

#### 5.2 Verschoning.

Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn/haar onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.

#### 5.3 Wraking.

klager/klaagster, verweerder en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar.

#### 5.4 In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt voor de behandeling van de klacht het lid van de commissie vervangen door zijn plaatsvervanger.

### **Artikel 6 Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen van de klacht;
- b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- c. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- d. het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen aan de zorgaanbieder;
- e. het (doen) registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- f. het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van MBSR/MBCT trainers.

### **Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

#### 7.1 De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de cliënt met inachtneming van de wettelijke bepalingen en het privacy reglement;
- c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. het horen van getuigen;
- e. het inschakelen van deskundigen

#### 7.2 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3 van de WKCZ met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij er sprake is van onverantwoorde zorg.

### **Artikel 8 Indienen van de klacht**

#### 8.1 De klager/klaagster wendt zich bij voorkeur tot de MBSR/MBCT trainer op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

- 8.2 Indien overleg tussen de klager/klaagster en de MBSR/MBCT trainer niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht, kan de klager/klaagster zijn/haar klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- 8.3 Indien de klager/klaagster betreffende zijn/haar klacht geen overleg wenst met de MBSR/MBCT trainer tegen wie zijn/haar klacht zich richt, kan hij/zij zijn/haar klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.
- 8.4 De klager/klaagster dient de klacht schriftelijk en ondertekend in onder vermelding van zijn/haar naam (bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt). De klacht is in de Nederlandse taal opgesteld.  
De klacht vermeldt:
- de datum;
  - degene die wordt aangeklaagd;
  - de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
  - een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
  - zo nodig een toelichting op één of meer van bovengenoemde punten.
  - adresgegevens van klager/klaagster
- 8.5 In geval van vertegenwoordiging van de meerderjarige cliënt vraagt klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 8.6 Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 8.7 De klager/klaagster kan zich bij het indienen van een klacht door derden laten bijstaan.
- 8.8 De klager/klaagster behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de rechter.
- 8.9 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim. Wel kan zij een uitspraak doen over de aan de claim ten grondslag liggende klacht.

## **Artikel 9 Ontvangst van de klacht**

- 9.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie neemt –na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie- de ambtelijke secretaris contact op met de klager/klaagster om te bezien op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld.

### **Bemiddeling**

- 9.1.1 De klachtencommissie kan naar een onafhankelijke bemiddelaar verwijzen, waarbij tezamen met de verweerder een oplossing wordt gevonden die de klacht opheft. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager/klaagster geen prijs stelt op bemiddeling.

## Feitelijk onderzoek

- 9.1.2 Indien er geen bemiddelingspoging wordt ondernomen of de klacht niet in der minne kan worden opgelost zendt de klachtencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager/klaagster en licht deze in over het verdere verloop van de procedure.
- 9.2 Na ontvangst van de schriftelijke machtiging van de cliënt of diens vertegenwoordiger, bericht de klachtencommissie degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, tevens de zorgaanbieder, over het feit dat jegens hem of jegens een voor hem werkende MBSR/MBCT trainer een klacht is ingediend.

## **Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 10.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen zoals omschreven in artikel 1 sub a van deze regeling;
  - de klacht anoniem is ingediend;
  - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
  - een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
  - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
  - Als de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft langer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klager daarvan in redelijkheid geen verwijt kan worden gemaakt.
- 10.2 Over de ontvankelijkheid van de klacht, ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, beslist de klachtencommissie.
- 10.3 Indien de klachtencommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, doet zij daarvan, met redenen omkleed, schriftelijk mededeling aan klager/klaagster.

## **Artikel 11 Klachtenafhandeling in de praktijk van de MBSR/MBCT trainer**

- 11.1 De MBSR/MBCT trainer verplicht zich om, wanneer de klager/klaagster hierom verzoekt, een tegen hem/haar gerichte klacht met de klager/klaagster op zo kort mogelijke termijn te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.
- 11.2 Met betrekking tot klachten die betrekking hebben op een MBSR/MBCT trainer die voor een rechtspersoon werkzaam is die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, verplicht de MBSR/MBCT trainer zich te bevorderen dat het onder lid 1 van dit artikel genoemde overleg plaatsvindt.
- 11.3 De klager/klaagster en de verweerder kunnen zich in deze laten bijstaan of adviseren.

## **Artikel 12 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

- 12.1 De klachtencommissie stelt na ontvangst van een klacht de verweerder op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
- 12.2 Ten behoeve van het onderzoek kan de klachtencommissie gerichte informatie inwinnen en

relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

- 12.3 De verweerder heeft vijftien werkdagen de gelegenheid om te reageren op de klacht. Naar het oordeel van de klachtencommissie kan klager/klaagster vervolgens vijftien werkdagen de tijd krijgen om te reageren op de reactie van verweerder (repliek). Vervolgens krijgt verweerder vijftien werkdagen om te reageren op de repliek (dupliek). Deze reactie wordt ter kennisgeving aan de klager/klaagster gezonden.
- 12.4 De klachtencommissie hoort klager/klaagster en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen een afwijking hiervan rechtvaardigen. Vindt de mondelinge behandeling van de klacht niet in elkaars aanwezigheid plaats, dan stelt de klachtencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij. klager/klaagster en verweerder behoren, behoudens bijzondere omstandigheden, voor de mondelinge behandeling te verschijnen.
- 12.5 De klager/klaagster en de verweerder kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten hiervan komen voor rekening van partijen.
- 12.6 De klager/klaagster en de verweerder hebben het recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt met inachtneming van de bepalingen in het privacyreglement.
- 12.7 De stukken die in het geding zijn gebracht door klager/klaagster respectievelijk verweerder zullen aan de andere partij worden toegezonden dan wel zal de andere partij de gelegenheid worden geboden op enigerlei andere wijze hiervan kennis te nemen.
- 12.8 De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.

### **Artikel 13 Uitspraak van de klachtencommissie**

- 13.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. De uitspraak kan op onderdelen luiden: gegrond of ongegrond.
- 13.2 De uitspraak kan de volgende elementen bevatten:
  - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
  - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, één of meerdere aanbevelingen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
- 13.3 De klachtencommissie komt binnen zes maanden na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen deze termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager/klaagster, de verweerder en indien dit niet dezelfde persoon is tevens de zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel zal uitbrengen.
- 13.4 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager/klaagster, de verweerder en indien dit niet dezelfde persoon is de zorgaanbieder.

- 13.5 Indien de klacht gegrond verklaard is, doet de klachtencommissie de uitspraak ook toekomen aan het bestuur van de VMBN. De gegevens van de klager/klaagster zijn hierbij geanonimiseerd en de NAM (Naam, Adres, Woonplaats) gegevens van de zorgaanbieder worden hierbij vermeld.

#### **Artikel 14 Gevolgen van de uitspraak**

- 14.1 De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.
- 14.2 De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de zorgaanbieder.
- 14.3 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder schriftelijk aan de klager/klaagster en de klachtencommissie mede of hij/zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja, welke.  
De zorgaanbieder is hiertoe wettelijk verplicht. Indien de verweerder niet de zorgaanbieder is, delen zowel de zorgaanbieder als de verweerder aan de klager/klaagster en de klachtencommissie mede of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zullen treffen en zo ja, welke.
- 14.4 Wanneer de zorgaanbieder niet in staat is om binnen de gestelde termijn deze mededeling te doen, doet hij/zij schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager/klaagster en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn/haar standpunt aan hem/haar kenbaar zal maken.
- 14.5 Wanneer de zorgaanbieder ondanks tweemaal herhaald verzoek door de klachtencommissie geen gevolg geeft aan het bepaalde in artikel 14.3 meldt de klachtencommissie dit gegeven aan het Bestuur van het VMBN onder vermelding van de NAW (Naam, Adres en Woonplaats) gegevens van de zorgaanbieder. De klachtencommissie stelt de klager/klaagster hiervan op de hoogte.

#### **Artikel 15 Beëindiging van de procedure**

- 15 De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:
- de klachtencommissie een oordeel heeft gegeven en daarbij eventuele aanbevelingen heeft gedaan; en vervolgens de zorgaanbieder heeft medegedeeld of en zo ja welke maatregelen hij/zij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen; of
  - klager/klaagster (bij voorkeur) schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtenbehandeling volgens deze klachtenregeling;
  - de situatie als omschreven in artikel 14.5 zich voordoet.

#### **Artikel 16 Organisatie van de werkzaamheden**

- 16.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze voor zover nodig vast in een door haar op te stellen reglement, met in achtname van de bepalingen van deze klachtenregeling.
- 16.2 De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

## **Artikel 17 Ondersteuning van de klachtencommissie**

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris die onder meer tot taak heeft de administratieve verwerking zoals registreren, verslagleggen en het voeren van correspondentie. De registratie van de klachten geschiedt zodanig dat de privacy van de klager/klaagster en verweerder volgens het privacyreglement in acht wordt genomen.

## **Artikel 18 Registratie en bewaring**

18.1 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

18.2 Registratie en dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

## **Artikel 19 Jaarverslag**

De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in de Wet klachtrecht cliënt/patiënten zorgsector, artikel 2, tweede lid;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 13 onder 13.5;
- het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten.

Dit jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie uitgebracht aan het Bestuur van de VMBN.

## **Artikel 20 Geheimhouding en privacy**

20.1 Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

20.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht. De geheimhouding geldt ook niet indien artikel 14.5 van toepassing is.

20.3 De geheimhoudingsverplichting van de leden van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

## **Artikel 21 Kosten van de procedure**

21.1 De kosten van de Klachtencommissie voor de behandeling van de klacht worden gedragen door de VMBN.



- 21.2 Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan de klager/klaagster en aan de verweerder geen kosten in rekening gebracht.
- 21.3 De betrokken partijen kunnen zich, desgewenst, voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De overige door klager/klaagster of verweerder gemaakte kosten voor de procedure voor de behandeling van een klacht komen eveneens voor rekening van de betrokken partijen zelf.

## **Artikel 22 Bekendmaking van de klachtenregeling**

De VMBN en de zorgaanbieder dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.

## **Artikel 23 Slotbepalingen**

- 23.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Algemene Leden Vergadering van de VMBN en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, gehoord de klachtencommissie.
- 23.2 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden door de Algemene Leden Vergadering van de VMBN twee jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de twee jaar.
- 23.3 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 23.4 Deze klachtenregeling treedt in werking op 11 april 2015.

Dit reglement is vastgesteld in de Algemene Leden Vergadering van de VMBN op 10 april 2015.