

# **Klachtenregeling Stichting International Free University**

## **Voorzitter klachtencommissie**

Met ingang van 15 mei 2018 is mevrouw mr. M.C. de Borst wonende te Amstelveen herbenoemd tot voorzitter van de klachtencommissie.

Mevrouw De Borst is bekend met de inhoud van het IFU Huishoudelijk Reglement en van de IFU- Klachtenregeling en zal eens per jaar verslag uitbrengen van zaken en bevindingen.

De leden zijn: Mevr. Dr A.M. Balliël, antroposofisch arts te Maastricht en de heer N.Keuter, Osteopaat te Maastricht.

## **Preambule:**

Deze klachtenregeling beschrijft de opvang en behandeling van klachten over IFU-afgestudeerden.

Deze regeling vindt zijn basis in de Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector, art. 2. waarin beschreven is, dat een zorgaanbieder zorg draagt voor een klacht opvang in het kader van kwaliteit van zorg aan patiënten met wie een behandelingsovereenkomst is gesloten krachtens de AWBZ.

Wanneer de commissie een klacht ontvangt, moet vooraf aan de leden een zgn Verwerkersovereenkomst voorgelegd worden, zoals bepaald in de AVG 2018. De ambtelijk secretaris die de klacht ontvangt, heeft deze verklaring reeds ondertekend.

Klachten kunnen gestuurd worden naar de ambtelijk secretaris:

**Klachtencommissie IFU**  
**p/a Graaf Willemlaan 17**  
**1181 EE Amstelveen**

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

## **Begripsbepaling**

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht

een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, een gedraging door de IFU-afgestudeerde, de waarnemer of personen werkzaam voor de IFU-afgestudeerde.

b. klager

ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een IFU-afgestudeerde. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden patiënten.

c. aangeklaagde de (waarnemend) IFU-afgestudeerde. Bij klachten met betrekking tot een gedraging(en) van personen werkzaam voor de IFU-afgestudeerde wordt de IFU-afgestudeerde aangesproken.

d. klachtenopvang

het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en krachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

e. klachtbehandeling

het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de IFU- afgestudeerde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

f. klachtencommissie:

de door de IFU ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

## **Doelstelling van de klachtregeling**

### Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de IFU- afgestudeerden

### **Uitgangspunten bij de klachtregeling**

### Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- b. het secretariaat van de IFU biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die zo veel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- c. de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht ;
- d. zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de IFU- afgestudeerde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- e. de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- f. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- g. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- h. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- i. beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- j. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- k. de klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.

## **Indienen van een klacht**

### Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de IFU- afgestudeerde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager niet zelf met de IFU-afgestudeerde tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager desgewenst de hulp van een klachtenbemiddelaar inroepen. Dit kan via het IFU-secretariaat. De uitspraak van de klachtenbemiddelaar is bindend.
- lid 3 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om, eventueel met hulp van het

IFU-klachtenbemiddelingstraject met de IFU-afgestudeerde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

### **Functies en taken van het IFU-klachtenbemiddelingstraject:**

#### Artikel 5

De IFU kan, indien door de klager gewenst, een onafhankelijke professionele klachtbemiddelaar aanstellen.

De IFU-klachtbemiddelaar heeft in het kader van deze klachtregeling de volgende functies:

- a. 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 klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
- b. het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de IFU-afgestudeerde;
- c. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de IFU-afgestudeerde.

#### Artikel 6

De IFU-klachtbemiddelaar voert, indien gewenst, de volgende taken uit:

- a. het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van een klacht;
- b. het begeleiden van de klager bij het vervolg in het bemiddelingstraject indien dat de voorkeur verdient van de klager;
- c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager of aangeklaagde;
- d. het ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij een daartoe aangewezen externe instantie;
- e. het verzorgen van een geanonimiseerde rapportage naar aanleiding van de door het IFU-secretariaat geregistreerde klachten over IFU- afgestudeerden.

### **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

#### Artikel 7

lid 1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij worden benoemd door het Bestuur van de IFU.

lid 2 De leden van de klachtencommissie dragen gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter voor.

lid 3 Leden moeten voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het profiel voor IFU-geregistreerde vertegenwoordigers.

lid 4 Personen die werkzaam zijn voor het IFU-secretariaat zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.

lid 5 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar.

lid 6 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen. In geval dat het lid IFU-afgestudeerde is dient de plaatsvervanger afkomstig te zijn uit een andere IFU-afgestudeerdengroep.

lid 7 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

lid 8 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.

lid 9 Het IFU-register benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de commissie

een ambtelijk secretaris.

## **Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie**

### Artikel 8

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van de IFU- afgestudeerde over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de IFU- afgestudeerde
- c. het zorgen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met het IFU- klachtenbemiddelingstraject.

NB De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over financiële aansprakelijkheid van aangeklaagde. Wel kan zij de klager de wegen wijzen, waarbij de klager hulp krijgt bij een eventueel vervoltraject.

### Artikel 9

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a, het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b, het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- c. het doen van een laatste poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen via bemiddeling;
- d. het inschakelen van deskundigen.

## **Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht**

### Artikel 10

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
- lid 3 Indien door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie een bemiddelingspoging wordt voorgesteld, wordt dit voorstel binnen twee weken telefonisch voorgelegd aan de klager en aangeklaagde IFU- afgestudeerde. Als beide partijen instemmen met het doel en de wijze van bemiddeling, vindt in principe binnen twee weken een bemiddelingsgesprek plaats tussen klager en aangeklaagde in de aanwezigheid van een klachtfunctionaris of in overleg van de klachtencommissie.
- lid 4 Wanneer de bemiddeling niet lukt, kan de klager alsnog formeel een klacht indienen. Dit wordt als nieuwe klacht behandeld vanaf die datum van ingang.

### Artikel 11

- lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de

klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

- lid 4 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Op grond hiervan komt de commissie tot een oordeel over de ingediende klacht en kan zij tevens van haar bevoegdheid tot het doen van aanbevelingen advies over door de IFU- afgestudeerde te nemen maatregelen geven, naar aanleiding van de klacht.

## Artikel 12

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een collega uit de IFU- afgestudeerdengroep van een lid zal diens plaatsvervanger optreden.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht blijft bestaan na aftreden van het lid van de commissie
- lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid in de plaats treden.
- lid 4 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

## Termijnen

### Artikel 13

- lid 1 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen tweeënhalve maand na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de IFU- afgestudeerde heeft voorgesteld naar aanleiding van de kracht.
- lid 3 Aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

## Stopzetting procedure

### Artikel 14

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling door de IFU-klachtbemiddelaar en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt genomen, geeft de klager aan, welke onderdelen van een klacht hij/zij als klachtbehandeling wil zien.
- lid 3 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

lid 4 Indien de klachtencommissie een structurele tekortkoming van ernstige aard signaleert, dient zij terstond daarvan de betreffende IFU- afgestudeerde in kennis te stellen. Indien hij/zij niet voornemens maatregelen neemt, moet zij op eigen initiatief de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren.

## **Beroep**

Artikel 15

P.M.

In het kader van deze klachtregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

## **Slotbepalingen**

Artikel 16

Het IFU-secretariaat draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtregeling.

Artikel 17

lid 1 De klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse (geanonimiseerde) rapportage aan het IFU-secretariaat. Deze rapportage beschrijft het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, de aard en inhoud van deze klachten en de voorgestelde maatregelen naar aanleiding van de behandelde klachten. In deze rapportage vermeldt de klachtencommissie ook de door haar gesignaleerde structurele knelpunten bij de IFU- afgestudeerden.

lid 2 De klachtencommissie draagt zorg voor een geanonimiseerd jaarverslag aan de inspectie.

lid 3 Naar aanleiding van de rapportages van de klachtencommissie en de geanonimiseerde gegevens uit de klachtopvang door het IFU-secretariaat vindt tenminste een maal per jaar een overleg plaats tussen de commissie en het bestuur van de IFU waarbij het functioneren van deze klachtregeling alsmede de in beide rapportages gesignaleerde tekortkomingen in de kwaliteit van de IFU- afgestudeerden aan de orde komen.

Artikel 18

De bewaartermijn van de klachtendossiers zijn in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG 2018 )gesteld op 5 jaar. Klager heeft het recht op vernietiging van het dossier desgewenst.

Artikel 19

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2006 en is aan de AVG aangepast in mei 2018. Wijziging van dit reglement geschiedt door het bestuur van de IFU en de klachtencommissie,

Artikel 20

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen het bestuur van de IFU en de klachtencommissie in gezamenlijk overleg.

---

Meer informatie over de toepassing van klachtenregelingen kunt u verkrijgen bij de NVA en de Stichting Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen.  
[www.Geschilleninstantiekab.nl](http://www.Geschilleninstantiekab.nl)

Voor alle informatie betreffende het IFU-kader kunt u kijken op [www.ifumaastricht.com](http://www.ifumaastricht.com)

Of contact opnemen met de voorzitter mw Th.A.Lamers

Tel. 06- 22 42 35 29

[dorislamers@ifumaastricht.com](mailto:dorislamers@ifumaastricht.com)