

Klachtenregeling voor cliënten van actief beeldende therapeuten

Bent u als cliënt niet tevreden over de zorg die u van mij krijgt, dan stel ik het op prijs dat u dit met mij bespreekt. Mogelijk kunnen we door middel van een goed gesprek samen een oplossing vinden. Is dat lastig voor u of komt u er met mij niet uit, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen. Dit gaat via een vaste klachtenprocedure waarin op een laagdrempelige manier is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen en hoe uw klacht behandeld wordt.

Hierbij vindt u mijn klachtenreglement waarin u stap voor stap kunt zien wat u kunt doen met uw klacht.

Wat kunt u doen met uw klacht?

Goede zorg is belangrijk, maar soms gaat er iets mis en dan?

Uw klacht moet gehoord en goed opgelost worden.

Hieronder wordt uitgelegd hoe u een eventuele klacht kenbaar kunt maken en welke stappen u daarbij kunt zetten. De volgorde van uw acties is belangrijk. Iedere stap wordt als een 'zwaardere' stap gezien. Er zijn verschillende opties om uw klacht op te lossen voordat het een geschil wordt.

1. Vaak is een klacht al op te lossen met een goed gesprek (stap 1), laat het mij weten als u niet tevreden bent over de behandeling of bejegening van u of uw kind. Het helpt immers dat ik weet waar u het niet mee eens bent, mogelijk komen we er samen uit.
2. Bent u na dit gesprek toch niet tevreden, dan kunt u een officiële klacht indienen. U kunt hierbij gebruik maken van een onafhankelijke ambtelijk secretaris <https://www.gatgeschillen.nl/ik-heb-een-klacht-wat-nu/>
3. Het indienen van een officiële klacht (stap 2), waarbij u wel of niet gebruik maakt van de diensten van de klachtenfunctionaris, doet u schriftelijk bij mij. Op uw verzoek kan de klachtenfunctionaris eventueel bemiddelen bij het vinden van een oplossing.
4. Binnen zes weken nadat ik uw officiële klacht heb ontvangen, stuur ik u schriftelijk bericht. Hierin laat ik u weten tot welke conclusie ik ben gekomen (na eventuele bemiddeling van de ambtelijk secretaris) en welk besluit ik heb genomen.
5. De termijn van zes weken kan eventueel met vier weken worden verlengd, u krijgt in dat geval schriftelijk bericht.
6. Bent u niet tevreden over mijn besluit dan kunt u uw klacht voorleggen aan geschillencommissie van het GAT: <https://www.gatgeschillen.nl/ik-heb-een-klacht-wat-nu/>
7. Geschilleninstantie neemt het geschil in behandeling en doet een bindende uitspraak. De geschilleninstantie kan u een schadevergoeding toekennen van maximaal 25.000 euro.
8. Bent u niet tevreden met de uitspraak dan kunt u een verzoek tot vernietiging (stap 4) indienen bij de kantonrechter. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

Procedure

PARAGRAAF 3 VOORLEGGEN VAN HET GESCHIL

Artikel 7 Voorleggen geschil

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een: a. cliënt; b. nabestaande van een overleden cliënt; c. vertegenwoordiger van een cliënt; d. persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over de klacht; e. stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
2. Betreft het voorgelegde geschil meerdere aangeklaagden dan beoordeelt de Geschilleninstantie of een gecombineerde afhandeling van het geschil kan plaatsvinden.
3. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk of elektronisch ter beslechting worden voorgelegd als:
 - a. naar het oordeel van de indiener bij de behandeling van een klacht in strijd is gehandeld met de eisen die paragraaf 1 van de Wkkgz daaraan stelt;
 - b. de mededeling met het oordeel over het ingestelde onderzoek, de klacht in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
4. De ambtelijk secretaris informeert partijen over de procedure. De geschillencommissie stelt vragen om van beide partijen de standpunten helder te krijgen. Pagina 4 van 9 Stichting GAT- Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten

Artikel 8 Kosten geschillenafhandeling bij Geschilleninstantie

1. Degene die het geschil ter beslechting voorlegt voldoet voor het in behandeling nemen van een geschil een bedrag van € 50,-.
2. Wanneer de uitspraak in het geschil degene die het geschil heeft voorgelegd geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, wordt het bedrag van € 50,- aan hem terugbetaald.

Artikel 9 Ontvankelijkheid geschil

1. Een geschil wordt alleen in behandeling genomen als het schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van degene die het geschil ter beslechting voorlegt en als dat niet de cliënt is, welke cliënt het betreft;
 - b. een datering;
 - c. een duidelijke omschrijving van de op het geschil betrekking hebbende partij;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van het geschil;
 - e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden die aan het geschil ten grondslag liggen.
2. Voor behandeling van het geschil moet het geschil in het Nederlands zijn gesteld.
3. Het geschil wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. het geschil niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet;
 - b. het geschil is voorgelegd door een ander dan genoemd in artikel 7, eerste lid;
 - c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT);
 - d. het geschil niet volgens de interne procedure van de zorgaanbieder is behandeld, tenzij artikel 7, derde lid, onder c van toepassing is;
 - e. het geschil geen behandel- of zorgrelatie betreft;
 - f. er reeds eerder een geschil over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - g. Het geschil dient binnen een redelijke termijn van in beginsel binnen 1 jaar na het bekendmaken van het oordeel van de zorgaanbieder aan de patiënt zoals bedoeld in artikel 17 Wkkgz schriftelijk of elektronisch ter beslechting aan de geschilleninstantie te zijn voorgelegd.
 - h. degene die het geschil heeft voorgelegd naar het oordeel van de Geschilleninstantie geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie;

- i. de gebeurtenissen die onderwerp van het geschil zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat er voor de zorgaanbieder geen sprake was van lidmaatschap bij de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten. Het geschil kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten waarbij is afgesproken dat het geschil toch kan worden behandeld;
 - j. degene die het geschil heeft voorgelegd, de kosten voor het in behandeling nemen van een geschil niet heeft voldaan;
4. Indien het geschil naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet voldoende informatie bevat, wordt degene die het geschil heeft voorgelegd in de gelegenheid gesteld binnen twee weken aanvullende informatie te verstrekken.
5. Indien de Geschilleninstantie besluit het geschil niet te behandelen, stelt het de indiener en zorgaanbieder schriftelijk in kennis van deze beslissing.
6. Indien het geschil wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt verzoekt de Geschilleninstantie om een schriftelijk stuk waaruit de machtiging blijkt en dat is getekend door zowel de cliënt als de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

PARAGRAAF 4 BEHANDELING VAN HET GESCHIL

Artikel 10 Behandeling van het geschil

1. Als het geschil voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de Geschilleninstantie binnen vijf werkdagen de ontvangst van het geschil en de start van de geschillenprocedure aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder per e-mail.
2. De Geschilleninstantie stelt de aangeklaagde zorgaanbieder in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van een geschillenprocedure schriftelijk op het voorgelegde geschil te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de Geschilleninstantie terstond uitspraak doen.
4. De Geschilleninstantie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De Geschilleninstantie draagt ervoor zorg dat degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder beschikken over dezelfde stukken.
6. Partijen worden voldoende in de gelegenheid gesteld om – op voet van gelijkheid – op elkaars stukken en/of standpunten te reageren (schriftelijk dan wel mondeling).
7. De Geschilleninstantie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
8. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord.
9. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de Geschilleninstantie.

Artikel 11 Inwinnen en raadplegen informatie

1. De Geschilleninstantie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de beslechting van het geschil.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en raadplegen of inzien van stukken met toestemming van degene die het geschil heeft voorgelegd en van de cliënt wanneer die niet zelf het geschil heeft voorgelegd.

Artikel 12 Horen

1. De Geschilleninstantie hoort de personen die direct betrokken zijn bij het geschil schriftelijk of mondeling.
2. Partijen en andere personen worden tijdig opgeroepen voor het bijwonen van een hoorzitting.
3. De Geschilleninstantie kan partijen oproepen in persoon bij de hoorzitting te verschijnen.

Artikel 13 Getuigen en deskundigen

1. De Geschilleninstantie kan wanneer het dit voor de behandeling van het geschil nodig acht, getuigen oproepen en deskundigen inschakelen. Van het oproepen van getuigen en het inschakelen van deskundigen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.
2. De Geschillencommissie kan ook op verzoek van partijen getuigen en deskundigen horen. Partijen doen zo'n verzoek zo mogelijk schriftelijk en voorafgaand aan de zitting onder vermelding van de redenen van het verzoek en de naam, functie, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de getuigen en deskundigen.

Artikel 14 Bijstand derden en gemachtigden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden en zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

EINDE GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 15 Stopzetting behandeling geschil

1. De Geschilleninstantie stopt met de behandeling van het geschil wanneer degene die het geschil heeft voorgelegd daarom schriftelijk verzoekt.

2. De Geschilleninstantie stelt partijen schriftelijk van het stopzetten van de behandeling op te hoogte.

Artikel 16 Minnelijke schikking, voorlopige uitspraak, tussenuitspraak

1. De Geschilleninstantie is bevoegd een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven, voordat een bindende einduitspraak wordt gedaan.

2. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een voorlopige uitspraak te doen. De eventuele onomkeerbare gevolgen van de uitspraak en de schade die ontstaat wanneer de einduitspraak anders luidt dan de voorlopige uitspraak, blijven voor risico en rekening van de betreffende partij.

3. Op gezamenlijk verzoek van de betrokken partijen is de Geschilleninstantie bevoegd een tussenuitspraak te doen.

Artikel 17 Uitspraak en openbaarmaking

1. De Geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een definitieve uitspraak te doen door een bindend advies af te geven aan de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder.

2. Besluitvorming binnen de Geschilleninstantie (altijd een oneven aantal) zal plaatsvinden na overleg door de leden van de Geschilleninstantie en bij meerderheid van stemmen. De voorzitter zal de stemming inleiden en zal de uitkomst uitspreken en vastleggen.

3. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak, tenzij het gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen noodzakelijk is om binnen een kortere termijn uitspraak te doen.

4. De uitspraak van de Geschilleninstantie voldoet aan de volgende vereisten:

- a. de uitspraak bevat de naam van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;
- b. de uitspraak bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
- c. de uitspraak bevat een omschrijving van het geschil;
- d. de uitspraak bevat de standpunten van de indiener van het geschil en de aangeklaagde zorgaanbieder;
- e. de uitspraak weergeeft de wijze waarop het geschil is behandeld;
- f. de uitspraak weergeeft het oordeel van de Geschilleninstantie;
- g. de uitspraak is met redenen omkleed;
- h. de uitspraak moet zijn ondertekend;
- i. de uitspraak geeft eventuele aanbevelingen of advies;
- j. de uitspraak wordt schriftelijk gedaan en schriftelijk aan partijen meegedeeld.

5. De Geschilleninstantie verstuurt een afschrift van de uitspraak aan degene die het geschil heeft voorgelegd en de aangeklaagde zorgaanbieder.

6. De Geschilleninstantie kan de aangeklaagde zorgaanbieder veroordelen in de kosten van het geschil tot maximaal € 2.500,- wanneer deze niet meewerkt aan de behandeling van het geschil overeenkomstig dit Reglement.

7. De Geschillenprocedure eindigt met de bindende uitspraak van de Geschilleninstantie.

Artikel 18 Vergoeding geleden schade

1. De Geschilleninstantie is bevoegd op verzoek van degene die het geschil heeft voorgelegd, de aangeklaagde zorgaanbieder te veroordelen in de schade van de cliënt en een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een maximum van € 25.000,-.

2. Het verzoek tot schadevergoeding wordt gelijktijdig met het schriftelijk aanhangig maken van het geschil ingediend bij de Geschilleninstantie.
3. Aangetoond en onderbouwd wordt dat de schade werkelijk is geleden.
4. Het verzoek om schadevergoeding wordt beoordeeld op basis van de Nederlandse regels over het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht.

PARGRAAF 5 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 19 Geheimhouding en privacy

1. Allen die bij de afhandeling van een geschil betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhankelijk betrokkende tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot aantasting van het recht een geschil voor te leggen.
2. De Geschilleninstantie behandelt gegevens in het kader van de geschillenprocedure vertrouwelijk met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De Geschilleninstantie verzoekt klager een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de Geschilleninstantie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van de cliënt. Indien de klager een ander is dan de cliënt verzoekt de secretaris van de Geschilleninstantie om een verklaring van de cliënt dat wordt ingestemd met kennisname van gegevens door de Geschilleninstantie.

Artikel 20 Openbaarmaking

1. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen elektronisch openbaar op haar website uiterlijk twee weken na de datum waarop de uitspraak schriftelijk is uitgebracht.
2. De Geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen op zodanige wijze elektronisch openbaar dat deze niet tot personen herleidbaar is.

Artikel 21 Registratie geschillen; bewaring geschillendossiers

1. De Geschilleninstantie registreert alle geschillen en bewaart alle bescheiden met betrekking tot een geschil en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.
2. De Geschilleninstantie archiveert uitspraken geanonimiseerd. PARAGRAAF 6 SLOTBEPALINGEN Artikel 22 Evaluatie Geschillenreglement 1. Het Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) wordt een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

PARAGRAAF 6 SLOTBEPALINGEN Artikel 22 Evaluatie Geschillenreglement

1. Het Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) wordt een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

Artikel 23 Inwerkingtreding en wijziging geschillenreglement

1. Het Geschillenreglement Geschilleninstantie GAT treedt in werking na de dag waarop het door het is vastgesteld.
2. Het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT) kan dit Geschillenreglement wijzigen.

Aldus vastgesteld door het bestuur van het Collectief Alternatieve Therapeuten (CAT),
het bestuur van de stichting Complementaire Kwaliteitstherapeuten (CK) en
het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT),

Leiden te 05-04-2024.

Akkoord van het bestuur van CAT en CK (therapeutenorganisaties) voor vaststelling van het
Geschillenreglement GAT:

De heer J.V. van der Wilk (voorzitter GAT)

Mevrouw M.E. Gijs (voorzitter CAT)

Mevrouw E.R.A.A. den Blanken (voorzitter CK) Akkoord van het bestuur van de Stichting Natuurlijk Welzijn
(cliëntenorganisatie)

voor vaststelling van het Geschillenreglement GAT:
De heer Ferry de Vries (secretaris Stichting Natuurlijk Welzijn)