

Klachtenreglement The International Register Equine Osteopathy EDO®

Overwegende dat:

- de Equine Osteopath EDO® met haar methodiek afwijkt van de reguliere veterinaire geneeskunde, waardoor het gewenst is dat
- er een aparte klachtregeling komt voor mensen met klachten over een Equine Osteopath EDO®;
- het gewenst is dat een klachtregeling voor het land van vestiging van de Equine Osteopath EDO® tot stand komt, welke recht doet aan de doelstelling van: individuele genoegdoening aan de klachtgerechtigde en welke een signalerende functie kan vervullen bij kwaliteitstekorten in de beroepsuitoefening door Equine Osteopath EDO®'s;

Begripsbepaling

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze overeenkomst bepaalde, wordt verstaan onder:

- klacht*: elke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening ten opzichte van een osteopaat die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren ten aanzien van de beroepscode Equine Osteopath EDO®.
- klachtgerechtigde*: de cliënt die gebruik maakt van de diensten van een Equine Osteopath EDO®, of daarvan gebruik gemaakt heeft, of de wens te kennen heeft gegeven om van die diensten gebruik te willen maken, dan wel namens deze cliënt zijn wettelijke vertegenwoordiger of degene die door deze cliënt is gemachtigd.
- *Equine Osteopath EDO®*: een registerlid ingeschreven in het International Register Equine Osteopathy EDO® tijdens de uitoefening van zijn of haar beroep als Equine Osteopath EDO®.
- bemiddeling*: het ondersteunen van de klachtgerechtigde bij diens verzoek om informatie of advies van de Equine Osteopath EDO®, dan wel bij de wens van de klachtgerechtigde tot herstel van de hulpverleningsrelatie met de Equine Osteopath EDO®, zonder daarbij rekening te houden met de vraag naar de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. (Medeation)
- klachtbehandeling*: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken beschikt de klachtregeling over de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klachtgerechtigde en Equine Osteopath EDO®;
- b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht;
- c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen;
- d. anonieme controle op- en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens door het IREO en de IAEO welke aangewend worden in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klachtgerechtigde toegankelijke klachtprocedure waar geen kosten aan verbonden zijn;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;
- c. een voor de klachtgerechtigde beschikbare mogelijkheid tot advies en bijstand;
- d. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- e. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en Equine Osteopath EDO®.
- f. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klachtgerechtigde en Equine Osteopath EDO®.

Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over de klachtregeling, dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- b. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht;
- c. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten;
- d. het ter uitvoering van haar taken voor zover nodig zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde en/of Equine Osteopath EDO® toegezonden schriftelijke vragen;
- b. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- c. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

Artikel 6

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden, waaronder:
 - een voorzitter,
 - een Equine Osteopath EDO® en
 - een vertegenwoordiger van een cliëntenorganisaties of Equine Osteopath EDO® niet veterinaire.

De voorzitter is onafhankelijk, heeft relevante juridische kennis en is geen Equine Osteopath EDO®. De leden worden benoemd door het bestuur van het IREO.

2. Tevens wordt er een plaatsvervanger voor de Equine Osteopath EDO®'s benoemd.
3. De commissie benoemt uit de leden een secretaris en een vice-voorzitter.
4. De leden van de klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn éénmaal herbenoembaar. Ontslag kan eerder plaatsvinden indien naar de opvatting van betreffende organisatie betreffende persoon zijn bijdrage niet naar behoren uitvoert dan wel het vertrouwen van de overige commissieleden of het bestuur van het IREO verloren heeft.
5. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van het IREO, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het in lid 1 van dit artikel bepaalde.
6. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

Indienen van een klacht

Artikel 7

De klachtgerechtigde wendt zich bij voorkeur tot de Equine Osteopath EDO® bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Artikel 8

1. In het geval het bepaalde in artikel 7 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij (het secretariaat van) de klachtencommissie.
2. Anonieme klachten en klachten via e-mail worden niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen en wijst hiertoe desgewenst een bemiddelaar aan.
4. Als de klachtgerechtigde op voorhand van mening is dat het in artikel 7 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden, kan de klachtgerechtigde de klacht direct kenbaar maken bij de klachtencommissie, met motivering van deze handelwijze.
5. De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, dan wel indien de klachtgerechtigde geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 9

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de klachtgerechtigde binnen twee weken na indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie. O.a. wordt schriftelijke instemming gevraagd met het door de commissie over en weer verstrekken van kopieën van de correspondentie tussen klachtgerechtigde en aangeklaagde.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klachtgerechtigde in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht alsmede over de procedure en de samenstelling van de klachtencommissie aan de Equine Osteopath EDO®, die hierop binnen drie weken dient te antwoorden. Het gestelde in de laatste zin van lid 1 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda voor de vergadering op en brengt de ontvangen klachten ter kennis van de leden.
2. De klachtgerechtigde, de Equine Osteopath EDO®, alsmede bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
3. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
4. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan Equine Osteopath EDO®'s gesteld mogen worden. De Beroepscode Equine Osteopath EDO® van het IREO, het Beroepscompetentieprofiel Equine Osteopath EDO®, de eisen voor registratie in het IREO, gelden daarbij als richtsnoer.
5. De commissie kan zich laten bijstaan door deskundigen wanneer de specifieke kennis omtrent een bepaalde klacht niet voldoende bij de afgevaardigden van betreffende organisaties beschikbaar is.

Artikel 11

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 12

1. De klachtencommissie doet, zo mogelijk binnen drie maanden, doch uiterlijk binnen vijf maanden na ontvangst van de klacht, aan de klachtgerechtigde en aan de Equine Osteopath EDO schriftelijk mededeling over de gegrondheid van de klacht. Als de behandeling van de klacht niet binnen vijf maanden kan worden afgerond worden klachtgerechtigde en Equine Osteopath EDO hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
2. De klachtencommissie deelt aan klachtgerechtigde tevens mede of en zo ja, welke kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.
3. De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klachtgerechtigde op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties.
4. In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klachtencommissie de klacht begrijpt en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan aangeklaagde gedaan. Als de klachtencommissie geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.
5. Verweerder wordt er op gewezen dat hij wettelijk verplicht is binnen een maand aan klager mede te delen wat hij met de uitspraak doet.
6. Het IREO en IAEO ontvangen na sluiting van een dossier een anoniem verslag.

Artikel 13

1. De klachtencommissie bepaalt aan de hand van toetsing aan de beroepscode Equine Osteopathy EDO®, formulering van de klacht en tijdstip van het voorval, met in achtneming een verjaring van 3 jaar, of de klacht in behandeling wordt genomen.
2. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling door een afgevaardigde van de klachtencommissie en/of na overleg met de klachtgerechtigde blijkt dat bij de klachtgerechtigde geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
3. Voor klachten betreffende Equine Osteopathy EDO® die niet onder deze regeling gevallen wordt zo mogelijk verwezen naar de betreffende klachtencommissie.
4. De klachtgerechtigde behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de inspectiedienst veterinaire geneeskunde, het Tuchtrecht IREO, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.
5. Als de klacht door voornoemde instantie(s) ooit eerder in behandeling werd genomen is de klachtgerechtigde verplicht dit aan de klachtencommissie mede te delen. In dit geval bepaalt de klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt.
6. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klachtgerechtigde en de Equine Osteopath EDO®.

Artikel 14

1. Het IREO draagt zorg voor vergaderruimte van de klachtencommissie.
2. Genodigde afgevaardigden kunnen hun reiskosten en overige kosten declareren bij het IREO.
3. Wanneer hij/zij uitgenodigd wordt voor een bespreking heeft de klager het recht zijn/haar reiskosten te declareren
4. De onkosten van de in artikel 8 lid 3 genoemde bemiddelaar en de in artikel 10 lid 5 genoemde deskundige kunnen bij het IREO gedeclareerd worden. In principe is dit een vergoeding voor de gemaakte onkosten. Overige kosten van deze beide personen vereisen de goedkeuring van het bestuur van het IREO.
5. Ten aanzien van de persoon/personen, die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding.
6. De klachtencommissie draagt voor 1 april zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage aan de besturen van het IREO en IAEO alsmede aan externe organisaties, waaronder de Inspectie voor de Veterinaire dienst. Tevens is het Jaarverslag opvraagbaar. Deze rapportage is geanonimiseerd. Het IREO en de IAEO voegen daaraan toe of deze klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding van deze klachten zijn genomen.
7. Indien de klacht als gegrond wordt verklaard worden de bovengenoemde declaraties verhaald op de aangeklaagde Equine Osteopath EDO®.

Wijziging van dit reglement

Artikel 15

Wijziging van dit reglement, gehoord de klachtencommissie en The International Association Equine Osteopaths, behoeft de instemming van het bestuur van The International Register of Equine Osteopathy EDO®.

Slotbepalingen

Artikel 16

1. Uitsluitend betrokkenen hebben inzagerecht in het dossier voor zover daarmee niet de privacy van anderen, inclusief de klachtgerechtigde resp. de aangeklaagde, in het geding zijn.
2. Na volledige afronding van de casus wordt het gedurende 2 jaar bewaard op het algemene secretariaat van het IREO. Dit draagt er zorg voor dat de privacy van betreffend dossier in een met slot afgesloten kast bewaard blijft. Toegang tot een dossier kan alleen verleend worden bij besluit van de klachtencommissie. Na die 2 jaar dienen alle gegevens verwijderd te worden welke tot een persoon herleid kunnen worden.

Artikel 17

De in dit reglement klachtregeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht.

Artikel 18

De deelnemende organisaties dragen zorg voor een ruime bekendmaking van het bestaan van deze overeenkomst.

Dit reglement gaat in per direct. De definitieve datum wordt vastgesteld door het bestuur van het IREO en direct bekend gemaakt aan de IAEO welke dit bekend zal maken in haar eerst volgende publicatie en op de eerstvolgende ledenvergadering. Tevens zal het reglement direct na het instellingsbesluit op de website van het IREO geplaatst worden