

NVVS-klachtenregeling

Woord vooraf

De intentie van onze leden is om goede zorg te bieden, die aansluit bij de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen aanvaarde normen voor goede zorgverlening. Bij het verlenen van goede zorg past ook de effectieve en laagdrempelige omgang met onvrede van cliënten over de zorgverlening. Ten behoeve van haar leden die het beroep alleen of gezamenlijk zelfstandig uitoefenen is deze klachtenregeling vastgesteld aangezien op hen de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van toepassing is.

In de Wkkgz zijn regels opgenomen met betrekking tot de opvang en afhandeling van klachten alsmede het beslechten van geschillen. De NVVS en haar leden hanteren als uitgangspunt dat een klacht niet formeler moet worden behandeld dan noodzakelijk. Onvrede kan altijd rechtstreeks bij het lid zelf worden gemeld. Indien dit geen oplossing biedt, kan men zich wenden tot de klachtenfunctionaris, zoals beschreven in deze klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris geeft advies over de indiening van een klacht, overlegt met klager op welke wijze de klacht in behandeling kan worden genomen, staat klager bij het formuleren van de klacht bij, neemt klachten in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Aan deze werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Voor gevallen waarin een klager niet tevreden is met de behandeling dan wel de afhandeling van een klacht ofwel indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris wordt ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een door de minister van VWS erkende geschillencommissie.

Het bestuur van de NVVS, alsook de leden van de NVVS waarop deze klachtenregeling van toepassing is dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling alsmede van eventuele wijzigingen daarvan.

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

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

- a. Klacht: Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan alsmede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of een medewerker dat gevolgen heeft voor een cliënt, al dat niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
- b. Klager: Degene die een klacht indient, te weten: de cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande(n), alsmede de persoon die de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening weigert als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen.
- c. Beklaagde: Degene op wiens besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- d. Klachtenfunctionaris: Degene die belast is met de klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtenafhandeling en werkzaam is bij een bureau voor klachtenfunctionarissen met welk bureau de NVVS ten behoeve van haar leden afspraken heeft gemaakt. Deze persoon is onpartijdig en vervult zijn functie onafhankelijk van de zorgaanbieder.
- e. Klachtopvang:
 - Het luisteren naar de klacht.
 - Het geven van informatie en ondersteuning ten behoeve van de wijze van indiening en het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- f. Klachtbemiddeling:
 - Het wegnemen van misverstanden.
 - Het contact tussen klager en beklaagde(n) herstellen.
 - Het zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing
- g. Klachtafhandeling: Verzamelbegrip voor handelingen en procedures die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.
- h. Geschillencommissie: Een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten.
- i. Bestuur: het bestuur van de NVVS.
- j. Zorgaanbieder: De praktijk of de solistisch werkende zorgverlener waarop de Wkkgz van toepassing is en die op grond van het lidmaatschap van de NVVS zich heeft verbonden aan deze klachtenregeling.
- k. Zorgverlener: De natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- l. Medewerker: Verzamelbegrip voor alle personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van de zorgaanbieder al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen uitdrukkelijk ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde krachten en vrijwilliger.
- m. NVVS: Nederlandse Wetenschappelijke Vereniging voor Seksuologie, gevestigd te Wormerveer.
- n. Praktijk: Een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent dan wel een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen.

Artikel 2 - Doel en uitgangspunten

1. Deze regeling heeft ten doel om binnen het wettelijke kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een goede, laagdrempelige en zorgvuldige procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten waarbij klagers serieus genomen worden, getracht wordt onvrede op te lossen en de relatie tussen klagers en beklaagde(n) waar mogelijk wordt hersteld.
2. De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:
 - Laagdrempelige klachtopvang en onpartijdige bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
 - Objectiviteit en onpartijdigheid met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en beklaagde.
 - Een zorgvuldige en vertrouwelijke procedure en registratie van de gegevens van klager en beklaagde.
 - Een klacht dient te worden ingediend binnen twee jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na twee jaar wordt ingediend.
 - Beklaagde wordt geacht volledige medewerking te verlenen aan de behandeling van een klacht.
 - Klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 3 - Geheimhouding

1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn of 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.
2. De geheimhouding geldt voor onbepaalde tijd en kan alleen doorbroken worden indien en voor zover hier een door de AVG genoemde grondslag voor bestaat of ontstaat, zoals de toestemming of een wettelijke plicht. Een en ander met inachtneming van de hierbij geldende bepalingen waaronder die met betrekking tot proportionaliteit en transparantie.

Artikel 4 - Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- Bieden van laagdrempelige opvang van klachten.
- Geven van voorlichting over de klachtenprocedure.
- Adviseren en bijstaan van klager bij de indiening en het formuleren van de klacht en bepalen wat klager met de klacht beoogt.
- Onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
- Het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.
- Registreren van klachten.

- Op de hoogte houden van klager van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten.
- Leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder.

Artikel 5 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- Het inzien van het zorgdossier van de cliënt is alleen mogelijk na expliciet gevraagde en schriftelijk verkregen toestemming van de cliënt, en alleen voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht.
- Het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en beklagde.

Artikel 6 - Ontvankelijkheid

1. Een klager is niet ontvankelijk in zijn klacht wanneer:
 - De klacht anoniem is ingediend.
 - De klacht niet door een cliënt of zijn vertegenwoordiger ingediend is.
 - De klacht namens een cliënt is ingediend, terwijl de cliënt niet met de klacht instemt;
 - Geen beklagde wordt aangewezen.
 - De zorgaanbieder geen lid is van de NVVS.
 - Het geen individuele kwestie betreft (bv de inhoud van een algemeen handelingsprotocol).
 - De klacht reeds in behandeling geweest en afgehandeld is, en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - De klacht in de vorm van een geschil door de geschillencommissie in behandeling is of reeds is afgehandeld.
2. Indien een klager in zijn klacht niet ontvankelijk wordt geacht wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld uiterlijk binnen tien werkdagen na de ontvangstbevestiging.

Artikel 7 - Klachtopvang

De klachtenfunctionaris heeft de volgende werkwijze bij klachtopvang:

- De klachtenfunctionaris neemt de klacht binnen vijf werkdagen in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling) en beoordeelt de ontvankelijkheid.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht in een klachtenregistratiesysteem onder vermelding van datum van binnenkomst en voorziet de klacht van een uniek registratienummer. De indiening van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.
- De klachtenfunctionaris luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager mogelijkheden om de klacht te behandelen.
- De klachtenfunctionaris biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.

Artikel 8 - Klachtbemiddeling

De klachtenfunctionaris hanteert de volgende werkwijze bij klachtbemiddeling

- De klachtenfunctionaris informeert de beklaagde over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.
- De klachtenfunctionaris stelt klager mondeling of schriftelijk op de hoogte van de reactie van beklaagde en licht, indien nodig, de reacties toe.
- De klachtenfunctionaris organiseert desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklaagde en kan hierbij zo nodig aanwezig zijn.

Artikel 9 – Termijnen en afsluiting

1. De klager ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijk afsluitbericht van de zorgaanbieder. Dit bericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtbehandeling, eventueel tussen klager en beklaagde(n) gemaakte afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtbehandeling.
2. Als er naar het oordeel van de klachtenfunctionaris en/of de zorgaanbieder meer tijd nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, kan in overleg met klager de genoemde termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. In overleg met en instemming van klager kan de termijn van behandeling omwille van een zorgvuldige klachtenafhandeling verder worden verlengd.
4. In overleg met klager kan ervoor worden gekozen om de klacht zonder formeel afsluitbericht af te wikkelen. In dat geval zal de klachtenfunctionaris en/of de zorgaanbieder dat schriftelijk bevestigen aan klager.
5. De klachtbehandeling eindigt voorts in de volgende gevallen:
 - a. De klager kan de klacht intrekken door digitaal/schriftelijk aan te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Wanneer de klacht mondeling wordt ingetrokken, krijgt de klager hiervan een schriftelijke bevestiging onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
 - b. In geval van een dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten om de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake als klager zich agressief naar de klachtenfunctionaris of overige bij de behandeling van de klacht betrokken personen (zoals de zorgaanbieder) uit, waardoor een voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de klachtenfunctionaris dan wel de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging en de reden daarvan.

Artikel 10 – Gecombineerde klachtbehandeling

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg die een andere zorgaanbieder verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die andere zorgaanbieder een klacht heeft ingediend, kan een gecombineerde klachtenbehandeling plaatsvinden. Dit tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. In geval van gecombineerde klachtenbehandeling zal de zorgaanbieder bewerkstelligen dat afhandeling van een klacht plaatsvindt door of namens de zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk

recht doet aan de samenhang tussen de zorgverlening.

Artikel 11 – Dossiervoering, bewaring en registratie

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
2. De dossiervoering, bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de klachtbehandeling bewaard, tenzij klager schriftelijk verzoekt het klachtdossier eerder te vernietigen. In dat geval zal enkel het vernietigingsverzoek gedurende maximaal vijf jaar worden bewaard.
4. In het zorgdossier wordt geen aantekening bijgehouden over ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtbehandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het zorgdossier vastgelegd.

Artikel 12 - Jaarverslag

De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 april van het opvolgende kalenderjaar een geanoniseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan het bestuur. Het bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de leden in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

Artikel 13 - Melding ernstige klachten, spoedeisendheid

1. Indien een klachtenfunctionaris bij de afhandeling van een klacht kennis neemt van een (mogelijk) ernstige situatie, dan informeert de klachtenfunctionaris met verkregen instemming van klager de zorgaanbieder over het (mogelijke) belang om passende maatregelen te treffen.
2. Onder de in lid 1 bedoelde (klacht over een vermoedelijk) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
 - a. een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de zorgaanbieder en/of een medewerker;
 - b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van de zorgaanbieder en/of zijn medewerker(s).
 - c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
3. Indien de bij de afhandeling van de klacht betrokken klachtenfunctionaris niet is gebleken dat de zorgaanbieder binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, stelt de klachtenfunctionaris het bestuur van de termijnoverschrijding op de hoogte, zodat deze nader kan onderzoeken of maatregelen nodig zijn. De zorgaanbieder ontvangt een afschrift van het bericht van de klachtenfunctionaris aan het bestuur.
4. Wanneer de klachtenfunctionaris kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang, is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter

voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of beklaagde.

Artikel 14 - Geschillencommissie

1. Voor het geval een klager niet tevreden is met de behandeling dan wel de afhandeling van een klacht ofwel indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij de zorgaanbieder wordt ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.
2. De zorgaanbieder draagt zelf zorg voor de wettelijk verplichte aansluiting bij een geschillencommissie.

Artikel 15 - Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie is hetgeen in het reglement van de geschillencommissie staat bepalend.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokkene zelf.

Artikel 16 - Bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten. Dit gebeurt in ieder geval door het plaatsen van informatie over de regeling op de website van de zorgaanbieder inclusief de mogelijkheid om de regeling te downloaden.

Artikel 17 - Slotbepalingen

1. Op deze regeling is het Nederlands recht van toepassing.
2. Daar waar deze regeling niet in voorziet zullen de bij de behandeling van een klacht betrokkenen zoveel mogelijk in overeenstemming met hetgeen wel geregeld is handelen en steeds met inachtneming van de rechten van klager en beklaagde(-n).
3. Evaluatie van de klachtenregeling zal 2-jaarlijks plaatsvinden.
4. Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd door het bestuur of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.

Artikel 18 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is op 31 maart 2026 vastgesteld door het bestuur en treedt in werking met terugwerkende kracht per 1 januari 2026.