

MODELREGELING KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE voor runningtherapeuten aangesloten bij de StichtingRunningTherapieNederland (SRTN)

A. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **klacht** een uiting van onvrede of ongenoegen over een runningtherapeutische begeleiding of bejegening door een in de praktijk werkzame persoon of over de organisatie van de praktijk in relatie tot de runningtherapeutische begeleiding;
- b. **klager / klaagster** ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt de van diensten van een runningtherapeut of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger, ook wanneer klager inmiddels is overleden;
- c. **beklaagde (m/v)** een zelfstandig werkende runningtherapeut die aangesloten is bij de SRTN en deze klachtenregeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen, evenals de in de praktijk van deze runningtherapeut voor hem in dienstverband werkzame runningtherapeuten die aangesloten zijn bij de SRTN en andere medewerkers;
- d. **praktijk** een organisatorische eenheid waarbinnen de runningtherapeut zijn werkzaamheden verricht;
- e. **klachtencommissie** de door de SRTN ingestelde commissie voor behandeling van klachten;
- f. **SRTN** de Stichting RunningTherapeuten Nederland gevestigd te Utrecht;

Artikel 2 Doelstelling

De klachtenregeling heeft de navolgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afdoening van klachten;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de runningtherapeutische begeleiding door het geven van aanbevelingen door de klachtencommissie;

Artikel 3 Werkingsfeer

Deze regeling is van toepassing op de vrijgevestigde runningtherapeut aangesloten bij de SRTN en deze regeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen alsmede op de in de praktijk van deze runningtherapeut voor hem in dienstverband werkzame runningtherapeuten en andere medewerkers.

B. DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4 Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden:
een voorzitter-mediator,
twee leden die aangesloten zijn bij de SRTN en en werkzaam zijn in een andere regio dan beklaagde.
2. Aan de klachtencommissie is toegevoegd een ambtelijk secretaris, aangewezen door het bestuur van de SRTN.

Artikel 5 Taken en bevoegdheden

De klachtencommissie heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het behandelen en beoordelen van klachten en het doen van aanbevelingen aan degene over wie wordt geklaagd en, indien van toepassing, de zorgaanbieder.
2. Het registreren en analyseren van uit de klachtenprocedures beschikbare gegevens en het doen van aanbevelingen aan destichting naar aanleiding van deze gegevens.
3. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag op grond van het onder lid 2 gestelde.
4. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.
5. De leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

Artikel 6 Werkwijze

De Klachtencommissie oefent haar taken uit conform de Procedure Klachtencommissie zoals die is toegevoegd aan deze regeling.

Artikel 7 Vergoedingen

De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door de SRTN nader te bepalen onkostenvergoeding.

C. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8 Gebondenheid

Degene die zich heeft verbonden aan deze Regeling bindt zich daarmee tevens aan de Procedure Klachtencommissie en het daarin gestelde.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Op grond van de door de Klachtencommissie uitgebrachte jaarverslagen wordt deze regeling door het bestuur van de SRTN geëvalueerd.
2. Wijzigingen in de regeling kunnen op grond van deze evaluatie en na raadpleging van de leden van de klachtencommissie worden aangebracht in de bestuursvergadering van de SRTN

Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van de SRTN op 26 november 2012

PROCEDURE

KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

voor runningtherapeuten-aangesloten bij de StichtingRunningTherapieNederland (SRTN)

1. Indienen klacht

- De klacht kan rechtstreeks bij de commissie worden ingediend of via een bemiddelaar.
- De klacht wordt schriftelijk ingediend omkleed met redenen en eventuele bewijsstukken.

2. Werkwijze

- a. De ingediende klacht wordt door de commissie binnen 4 weken naar de beklagde door gestuurd
- b. De beklagde stuurt binnen vier weken aan de commissie zijn verweerschrift.
- c. De commissie stuurt het verweerschrift door aan de klager en/ of zijn bemiddelaar. De klager heeft een periode van 4 weken de tijd om een schriftelijke reactie te geven op het verweerschrift van de beklagde.
- d. De beklagde heeft als laatste het recht om binnen vier weken een reactie te sturen op de schriftelijke reactie van de klager

3. Uitspraak

De commissie kan besluiten tot een schriftelijke of mondelinge behandeling van de zaak
De commissie komt op grond van alle documenten en eventuele toelichting tot een uitspraak
De uitspraak is bindend

4. Uitslag

De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk omkleed met argumenten tegelijk aan klager en beklagde meegedeeld.
De uitspraak wordt bewaard in het klachtendossier van de commissie.