



Klachtenprocedure NKD

Datum : 7 september 2021
Kenmerk : 20210907-No-12-def
Betreft : Klachtenprocedure NKD

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Visie op klachten	2
	Definitie van een klacht.....	3
3	Uitingsvormen	3
4	Registratie.....	3
5	Privacy en klachtgegevens.....	3
6	De procedure	4
7	Vaststelling klachtenreglement.....	4
Bijlage 1:	Model digitale klachtbrief.....	5
Bijlage 2:	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).....	6
Bijlage 3:	De algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9)	7

1 Inleiding

Het NKD is het professionele en onafhankelijke kwaliteitsinstituut voor dyslexiezorg. Het bewaakt en bevordert de kwaliteit van diagnostiek en behandeling van Ernstige Dyslexie. Het NKD accrediteert de aangesloten praktijken door deze te voorzien van een keurmerk wanneer aan daaraan gestelde eisen is voldaan. Het NKD behartigt ook het belang van beschikbare, toegankelijke en effectieve dyslexiezorg in Nederland. Het NKD is innovatief en maximaal transparant over haar positie in de dyslexieketen en is daarop aanspreekbaar.

Het NKD heeft voor de inrichting van deze klachtenprocedure gebruik gemaakt van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene Wet Bestuursrecht, AWB. Zie bijlage 2 en 3.

2 Visie op klachten

Het NKD heeft het bewaken van de kwaliteit van de organisatie, en het functioneren van de leden van de organen van het NKD, hoog in het vaandel staan. Daarnaast wil het NKD de doelen zoals vastgelegd in de statuten zo optimaal mogelijk realiseren.

Als er naar de mening van derden sprake zou zijn van onjuist en/of onterecht handelen van het NKD of van personen die namens het NKD optreden, dan neemt het NKD dit serieus en zal corrigerend optreden, daarvan leren en verbeteracties in gang zetten en bewaken.

De visie van het NKD op klachten: diegene die klaagt, wil “gehoord” worden en verdient dat ook. Dat is niet afhankelijk van de soort klacht of de manier waarop deze wordt geuit. De reikwijdte van deze klachtenprocedure is:

1. Gedragingen van alle leden van de organen van het NKD en/of door het NKD ingehuurd (externe) deskundigen die namens of voor het NKD werkzaam zijn.
2. Besluiten van het NKD over de toepassing van beleid van het NKD als kwaliteitsinstituut dyslexie.

Klachten buiten deze reikwijdte zijn niet ontvankelijk.

De wijze waarop het NKD met klachten omgaat, is vastgelegd in deze procedure en vermeld op [de website](#).

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten en/of conflicten tussen aangesloten praktijken wat betreft kwaliteitsvraagstukken. In die gevallen kan het NKD, desgevraagd en met instemming van alle partijen, een bemiddelende rol vervullen. Hiervoor bestaat een aparte regeling: NKD Mediationreglement.

Definitie van een klacht

Een bij het NKD ingediende klacht waarin een klager, met een beroep op de onderhavige klachtenregeling, zijn beklag doet over de wijze waarop het NKD zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, dan wel over besluiten van het NKD over de toepassing van beleid van het NKD als kwaliteitsinstituut dyslexie, waarbij een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het NKD wordt aangemerkt als een gedraging van het NKD.

3 Uitingvormen

Er zijn diverse vormen van uiting: mondeling of schriftelijk; door of namens een aangesloten praktijk of samenwerkingspartner van het NKD. Klachten kunnen gaan over:

1. De manier waarop een aangesloten praktijk of samenwerkingspartner is behandeld.
2. De manier waarop een aangesloten praktijk of samenwerkingspartner te woord is gestaan.
3. Het nakomen van afspraken met een aangesloten praktijk of samenwerkingspartner.
4. Besluiten van het NKD over de toepassing van het eigen beleid van het NKD als kwaliteitsinstituut dyslexie.
5. De wachttijd voor de afhandeling van een overeengekomen afspraak en/of overeengekomen dienstverlening met een aangesloten praktijk of samenwerkingspartner.

4 Registratie

Klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Voor schriftelijke klachten wordt gebruik gemaakt van het digitale klachtenformulier. Bij een mondelinge klacht wordt deze conform deze procedure vastgelegd.

Elke klacht wordt geregistreerd en van elke klacht is een dossier, waarin staat:

1. Welke persoon of organisatie de klacht indient.
2. De datum en een volgnummer (op jaarbasis).
3. Wat de aard is van de klacht en op welke wijze deze is geuit (mondeling of schriftelijk).
4. Op welke wijze de klacht is behandeld c.q. afgehandeld (door de klachtenfunctionaris, de raad van bestuur, de raad van toezicht of de externe klachtencommissie).
5. Wat het resultaat is van de klachtafhandeling (welke oplossing is gevonden of niet).
6. Wat het NKD heeft 'geleerd' van de klacht en/of welke verbetering wordt ingezet/is gerealiseerd.

Het secretariaat van de raad van bestuur treedt op als klachtenfunctionaris. De registratie wordt gevoerd door de klachtenfunctionaris.

Elke klacht wordt gemeld bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert het bestuur over alle klachten. De klachtenfunctionaris registreert en bewaakt het proces van afhandeling en registratie. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een rapportage op ten behoeve van het bestuur. Deze rapportage wordt opgenomen in het verslag van het bestuur over enig kalenderjaar.

5 Privacy en klachtgegevens

De privacy van de klager en van degene over wie geklaagd wordt, wordt zo veel mogelijk beschermd. De klager en de aangeklaagde hebben recht op inzage in de over hen in het klachtendossier vastgelegde gegevens als daarmee de privacy van derden niet in het geding komt. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de AVG. In beginsel is de bewaartermijn na afsluiting van de klachtenprocedure maximaal 10 jaar. De klachtenfunctionaris, de leden van de externe klachtencommissie en de raad van bestuur hebben een geheimhoudingsplicht.

6 De procedure

Er is onderscheid tussen eenvoudige en complexe klachten. Alle klachten worden in eerste instantie door de klachtenfunctionaris beoordeeld. Eenvoudige klachten worden zo mogelijk door de klachtenfunctionaris afgehandeld. Complexe klachten doorgeleid naar de raad van bestuur, behoudens wanneer de klacht betrekking heeft op leden van het bestuur zelf. In dat geval wordt de klacht doorgeleid naar de raad van toezicht.

1. De eenvoudige klacht wordt binnen 14 werkdagen na ontvangst door de klachtenfunctionaris besproken met de betreffende ‘medewerker’ of met de ‘medewerker’ die het orgaan waarop de klacht betrekking heeft, vertegenwoordigt. De klachtenfunctionaris zal trachten te bemiddelen c.q. de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris neemt zelf het initiatief. Het resultaat van afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wordt door deze schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. Als dit niet tot wederzijdse tevredenheid leidt over de afhandeling van de klacht, wordt de klacht voor afhandeling gemeld bij de raad van bestuur van het NKD.
 - a. *Als de klacht een van de leden van de raad van bestuur c.q. de raad van bestuur betreft, treedt de raad van toezicht in de plaats van het bestuur.*
3. Als de klacht rechtstreeks, of nadat gebleken is dat de interventie van de klachtenfunctionaris niet tot resultaat heeft geleid, voor afhandeling bij de raad van bestuur van het NKD wordt gemeld, wordt de klager binnen 14 werkdagen benaderd voor een afspraak om de klacht toe te lichten. De raad van bestuur c.q. de raad van toezicht zal zich inspannen om samen met de klager tot een oplossing te komen c.q. te bemiddelen.
4. Als de klager met deze afhandeling niet tevreden is, kan deze zich wenden de externe klachtencommissie van het NKD.
 - a. *De externe klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en 2 overige leden. Deze zijn allen geen “werknemer” van het NKD, noch van de aangesloten praktijken of samenwerkingspartners. Een van deze leden is juridisch geschoold.*

Als de klager behandeling door de externe klachtencommissie wenst, dan dient deze de klacht altijd schriftelijk in te dienen (voor zover dit niet al is gebeurd). Zie bijlage 1 voor het digitale standaardvoorbeeld.

De klachtencommissie oriënteert zich op de klacht, hoort partijen en komt tot een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht en tot een bindend advies aan de raad van bestuur van het NKD. De klachtencommissie nodigt de klager, binnen 14 werkdagen nadat de interventie van de raad van bestuur is afgerond, uit voor een mondelinge toelichting. Deze kan zich desgewenst laten bijstaan door een adviseur. De raad van bestuur van het NKD is verantwoordelijk voor het aan de klager schriftelijk bevestigen van de afhandeling van de klacht door haarzelf of de klachtencommissie, alsmede voor de uitvoering van besluiten die voortvloeien uit de behandeling van de klacht.

7 Vaststelling klachtenreglement

Deze klachtenprocedure wordt, na instemming door de raad van toezicht, vastgesteld door de raad van bestuur. Wijziging van het klachtenreglement door de raad van bestuur behoeft eveneens instemming van de raad van toezicht.

Bijlage 1: Model digitale klachtbrief

Betreft: Klacht

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik voor mijzelf of namens <naam gedupeerde/klager> geboren op <datum> en wonende te <woonplaats> aan <straatnaam + nummer en postcode> een klacht in tegen het NKD, in het bijzonder tegen <naam van de medewerker/besluit over de toepassing van beleid van het NKD>.

Als aangesloten praktijk bij het NKD heeft <naam> rechtstreeks belang bij het indienen van de klacht omdat ik niet tevreden ben over <kort uitleggen wat de reden van de ontevredenheid is>.

Mijn klacht heeft betrekking op het navolgende: <uitvoerige omschrijving van de klacht, de ontevredenheid over de dienstverlening, eventuele schade welke is ontstaan en een verslag van feiten en omstandigheden die ten grondslag liggen aan de klacht>

Voorts ben ik van mening dat de aangeklaagde zich niet heeft gedragen zoals verwacht mag worden van een zorgvuldig handelend NKD. Ik ben dan ook van mening dat de aangeklaagde c.q. het NKD heeft gehandeld in strijd met zijn in acht te nemen zorgvuldigheidsnormen en gedragsregels.

Uiteraard ben ik bereid mijn klacht nader toe te lichten en behoud mij het recht voor de klacht nog nader aan te vullen.

Ik ontvang gaarne van u een ontvangstbevestiging van mijn klaagschrift. In dit stadium reserveer ik ten behoeve van mijzelf nadrukkelijk alle rechten.

Hoogachtend,

Bijlage 2: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Relevante elementen van de Wkkgz:

Systeem voor veilig melden van incidenten

Het NKD is een transparante organisatie. Incidenten, ook tussen personen en met instanties en met (samenwerkings)partners, worden gemeld bij de raad van bestuur.

Controleren functioneren zorgverlener voor indiensttreding

Het NKD heeft geen medewerkers in loondienst. Van alle ingehuurde externe deskundigen wordt gevraagd dat zijn een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) kunnen tonen.

Meldplicht bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Het NKD verleent zelf geen zorg en heeft geen behandelaren in dienst. De meldplicht bij de inspectie is derhalve niet van toepassing.

Extra informatieplicht

Het NKD verleent zelf geen zorg. Het informeren van patiënten is derhalve niet van toepassing.

De leden van deze organen en de aangesloten praktijken worden door het bestuur geïnformeerd over de governance van het NKD en de daaraan te stellen eisen. Dit betekent dat de statuten, de organisatiebeschrijving en de reglementen van de organen bij de aangesloten praktijken en bij de leden van de organen bekend zijn.

Klachtenfunctionaris

Het NKD heeft een klachtenfunctionaris. Het secretariaat van het bestuur treedt op als klachtenfunctionaris. Deze bemiddelt in eerste instantie bij klachten en kan informatie geven over klachtenprocedure.

Geschilleninstantie

Het NKD heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld die zo nodig een bindend advies geeft aan het bestuur c.q. de raad van toezicht indien de klacht de raad van bestuur betreft.

Overeenkomsten

Het NKD heeft een schriftelijke overeenkomst met alle externe deskundigen die voor haar werkzaam zijn. Onderdeel van deze overeenkomst zijn de voorwaarden waaraan moet worden voldaan.

Bijlage 3: De algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9)

Artikel 9:1

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

De definitie van het begrip bestuursorgaan wordt omschreven in de Awb, het komt er in feite op neer dat een bestuursorgaan een orgaan is van een publieke rechtspersoon alsmede instantie die met openbaar gezag is bekleed. Daaruit volgt dat het NKD geen bestuursorgaan is in de zin van de AWB.

Enkele relevante bepalingen uit de ABW artikel 9:

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

De afhandeling van klachten is aan termijnen gebonden.

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.