



Life Stream

VLOW®

Klachtenreglement voor VLOW® borstweefselbehandelaars cq. -therapeuten die zijn opgenomen in het VLOW® Kwaliteitsregister

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	pag. 1
Inleiding	pag. 2
Artikel 1: Begripsbepalingen	pag. 2
Artikel 2: Indienen van een klacht en procedure in eerste aanleg	pag. 3
Artikel 3: Voortraject	pag. 4
Artikel 4: Schriftelijke behandeling van een klacht	pag. 4
Artikel 5: Oproeping ter zitting	pag. 4
Artikel 6: Betrokkenen, getuigen en deskundigen	pag. 4
Artikel 7: Kosten	pag. 5
Artikel 8: Uitspraak	pag. 5
Artikel 9: Geheimhoudingsplicht	pag. 6
Artikel 10: Vergoedingen	pag. 6
Artikel 11: Overige taken en verplichtingen van de beheerder	pag. 6
Artikel 12: Overige zaken	pag. 6
Bijlage: Voorbeeld van een klaagschrift	pag. 7



LifeStream BV
Tourniairestraat 20
Amsterdam 1065 NK
The Netherlands

+31 (0)20 442 01 41
+31 (0)6 260 725 09
info@lifestream.earth
www.lifestream.earth

IBAN: NL 54 TRIO 019 807 50 06
BIC: TRIONL2U
KvK: 7052 5676
BTW: NL85 8358 761B01

INLEIDING

Het hier voor u liggende klachtenreglement van het VLOW® Kwaliteitsregister omschrijft de klachtenprocedure van LifeStream.

De VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* dient in de uitoefening van zijn beroep te handelen in overeenstemming met de wet- en regelgeving en naar de letter en geest van de eigen beroepscode. De *beheerders* van het VLOW® Kwaliteitsregister heeft besloten een klachtenprocedure voor VLOW® behandelingen te formaliseren en heeft daarvoor het volgende reglement opgesteld. Tevens hebben de *beheerders* van het VLOW® Kwaliteitsregister de hierin genoemde Klachtenreglement ingesteld.

Met dit klachtenreglement beoogt het VLOW® Kwaliteitsregister het herstel van de relatie tussen *klager* en *beklaagde*, waarbij recht wordt gedaan aan de individuele *klager*. Het reglement biedt zowel aan de *cliënt* als de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* een toename van de rechtszekerheid. Het VLOW® Kwaliteitsregister beoogt hiermee de professionaliteit van de beroepsgroep te bevorderen en de kwaliteit van de door de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* verleende zorg te bewaken. Het klachtenreglement draagt bij aan de signalering van tekortkomingen in de aangegane professionele relaties.

Elke cliënt, opdrachtgever of wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht tegen een lid van het VLOW® kwaliteitsregister een klacht in te dienen bij de beheerder.

Dit klachtenreglement is opgesteld op 1 november 2015 en is per die datum in werking getreden. Voor het deponeren van een klacht worden de volgende stappen onderscheiden:

1. De *klager* en *beklaagde* trachten eerst zelf het probleem middels een gesprek op te lossen.
2. Wanneer een oplossing niet wordt bereikt kan de klacht worden voorgelegd aan de *beheerder* van het VLOW® Kwaliteitsregister.
3. Wanneer er na deze klachtbehandeling nog steeds geen oplossing is gevonden staat het de partijen vrij bij de Nederlandse rechter verhaal te halen.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- *Klacht*: iedere uiting van onvrede van een *klager* over het beroepsmatig handelen of de bejegening van een geregistreerd VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut*, in haar professionele beroepsuitoefening als behandelaar of -therapeut.
- *Klager*: de *cliënt* of opdrachtgever dan wel de wettelijk vertegenwoordiger van de *klager* of degene die door deze of de *cliënt* is gemachtigd, die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* en daarover een *klacht* heeft.
- *Beklaagde*: het lid van het VLOW® Kwaliteitsregister tegen wie de klacht is gericht.
- *Cliënt*: de persoon of rechtspersoon op wie het beroepsmatig handelen of nalaten van de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* rechtstreeks is gericht.
- VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut*: de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* die staat ingeschreven in het VLOW® Kwaliteitsregister.
- *Klachtenbehandeling*: het onderzoek van de *klacht*, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de *klacht*.



- *Bemiddeling*: het ondersteunen van de *klager* bij diens verzoek om informatie of advies van de *VLOW® borstweefselbehandelaar of -therapeut*, dan wel bij de wens van de *klager* tot herstel van de relatie met de *VLOW® borstweefselbehandelaar of -therapeut*, zonder daarbij acht te slaan op de (on)gegrondheid van de *klacht*.
- *Beheerder*: de beheerder van het lokale *VLOW®* Kwaliteitsregister, waar de klacht ontvangen zal worden.
- *VLOW®*: De door LifeStream geregistreerde (merk-)naam voor Venolymfatische Optimalisatie van Weefsel Technieken.
- *Secretariaat*: het secretariaat van het *VLOW®* Kwaliteitsregister, t.a.v. Hanneke Sprenger
Adres: Tourniairestraat 20, 1065 NK Amsterdam.

Artikel 2. Indienen van een klacht en de procedure in eerste aanleg

1. Bevoegd is een *klacht* in te dienen:
De *cliënt* of opdrachtgever, dan wel de wettelijk vertegenwoordiger of diens gevolmachtigde, die een *VLOW®* behandeling heeft ondergaan bij een geregistreerde *VLOW® borstweefselbehandelaar of -therapeut* mits de *klacht* betrekking heeft op de behandelwijze zoals gedoceerd is door LifeStream opleidingen.
2. De bevoegdheid tot het indienen van een *klacht* vervalt door verloop van 24 maanden.
De termijn vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen of nalaten is geschied.
3. Een *klacht* wordt schriftelijk ingediend bij de *beheerder* van het lokale *VLOW®* Kwaliteitsregister en moet inhouden:
 - a) Naam, adres en telefoonnummer van *klager*;
 - b) Vermelding van zijn hoedanigheid, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel;
 - c) Naam en adres van de *beklaagde* en diens hoedanigheid;
 - d) De gronden van de *klacht* met een omschrijving van de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de *klacht* is ontstaan, eventuele correspondentie over de *klacht* en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze *klacht*;
 - e) Datering en ondertekening van de *klacht* door de *klager*.
4. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de *klacht* bij het *secretariaat* van het *VLOW®* Kwaliteitsregister, ontvangt de *klager* een schriftelijke ontvangstbevestiging.
5. Indien één of meer van de in lid 3 genoemde gegevens ontbreken zal *klager* nog gedurende een door de *beheerder* van het *VLOW®* Kwaliteitsregister te bepalen termijn de gelegenheid worden gegeven de ontbrekende gegevens aan te vullen. Indien de ingediende *klacht* dan wederom niet voldoet aan de genoemde eisen of de *klager* verzuimt binnen de door de *beheerder* gestelde termijn de ontbrekende gegevens aan te vullen, zal de *beheerder* de *klacht* niet-ontvankelijk verklaren.
6. De *beheerder* tekent onverwijld de datum van ontvangst op het klaagschrift aan.
7. In geval van intrekking van de *klacht* wordt de behandeling daarvan gestaakt, tenzij de *beheerder* heeft beslist dat de behandeling van de *klacht*, om redenen aan het algemeen belang ontleent, moet worden voortgezet.
8. Indien degene over wie is geklaagd overlijdt, wordt de behandeling van de *klacht* gestaakt.



Artikel 3. Voortraject

1. Indien over de *klacht* niet eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de *klager* en *beklaagde* adviseert de *beheerder* de *klager* om de *klacht* eerst zelf met de *beklaagde* te bespreken en een schikking voor te stellen. Indien dit contact alsnog tot een voor de *klager* bevredigende uitkomst leidt wordt de *klacht* door de *beheerder* niet verder in behandeling genomen.
2. Wanneer de *klager* niet bereid is tot het in lid 1. bedoelde contact dan wel indien dit contact niet tot een voor de *klager* bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de klachtenprocedure, overeenkomstig artikel 4 en volgende, ingezet.

Artikel 4. Schriftelijke behandeling van een *klacht*

1. Indien de *klacht* overeenkomstig artikel 2 is ingediend en de *klager* het voortraject heeft afgewezen of zonder succes heeft doorlopen, zal de *beheerder* een afschrift van de *klacht* toezenden aan de *beklaagde* en hem verzoeken om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de *klacht*.
2. Na ontvangst van de reactie van de *beklaagde* zendt de *beheerder* een afschrift daarvan aan de *klager* met het verzoek om binnen 15 werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Na ontvangst van de reactie daarop van de *klager*, zendt de *beheerder* een afschrift van deze reactie aan de *beklaagde* met het verzoek om een schriftelijke reactie daarop binnen 15 werkdagen.
3. Na ommekomst van de termijn(en) zal de *klacht* door de *beheerder* inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook wanneer een van de partijen niet schriftelijk heeft gereageerd.
4. De *beheerder* besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de *klacht*. Zo niet, dan kan de *beheerder* indien zij daartoe gezien de aard van de *klacht* termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.

Artikel 5. Oproep ter zitting

1. De *beheerder* kan in aanvulling op artikel 4.4. of ter vervanging hiervan besluiten tot een hoorzitting. De secretaris van de *beheerder* nodigt de *klager* en de *beklaagde* uit de behandeling ter zitting bij te wonen en tijdens die behandeling te worden gehoord. Hij deelt daartoe de plaats, dag en het uur van de aanvang van het onderzoek, de samenstelling van de *beheerder* en de namen van de in artikel 6 genoemde betrokkenen, getuigen en deskundigen, schriftelijk aan de *klager* en de *beklaagde* mee. Deze uitnodiging wordt tijdig, doch tenminste veertien dagen voor de aanvang van de zitting verzonden.
2. De vergaderingen en hoorzittingen van de *beheerder* zijn besloten.

Artikel 6. Betrokkenen, getuigen en deskundigen

1. De *beheerder* kan desgewenst andere personen die bij de *klacht* zijn betrokken, getuigen en deskundigen om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
2. De *beheerder* draagt er zorg voor dat partijen gelijkelijk en onverwijld geïnformeerd zullen worden.



3. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden partijen en andere betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de wederpartij gehoord. Op verzoek van de *klager* of *beklaagde*, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de wederpartij plaatsvinden.
4. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de *beheerder* vastgelegde uitkomst van de hoorzitting.
5. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een ter zake doende gemachtigde, dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de hoorzitting te worden opgegeven aan het *secretariaat*. De *beheerder* houdt het recht voor om naar eigen inzien, niet ter zake doende personen te weigeren.

Artikel 7. Kosten

1. De *beheerder* zal eventuele kosten van partijen of betrokkenen, getuigen en deskundigen inzake de verleende rechtsbijstand, een getuige of deskundige die door een partij of een betrokkene is meegebracht of opgeroepen dan wel verslag heeft uitgebracht, de reis- en verblijfkosten, de verletkosten of uittreksels, telegrammen, telexen, telefaxen en telefoongesprekken niet vergoeden. Deze kosten worden gedragen door elk der partijen zelf.
2. De *beheerder* kan aan partijen geen kosten in rekening brengen voor het indienen, intrekken, (staken van) behandelen, niet-ontvankelijk of (on)gegrond verklaren van een *klacht*.

Artikel 8. Uitspraak

1. De *beheerder* verklaart een *klacht* geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond, beslist naar goeder trouw en eigen inzicht en is geen verantwoording verschuldigd voor de genomen uitspraak betreffende de *klacht*behandeling.
Hierbij baseert de *beheerder* de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen inzicht als vaststaand kan worden aangemerkt.
2. De *beheerder* motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen.
3. De *beheerder* komt in beginsel binnen een redelijke termijn, althans binnen maximaal zes maanden na het indienen van de *klacht*, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende *klacht*.
4. Indien naar het oordeel van de *beheerder* de behandeling van de *klacht* niet binnen de in lid 2 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de *beheerder* daarvan onverwijld schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de *beheerder* verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
5. De *beheerder* kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de *beklaagde*, of *klager* of aan beide.
6. Indien de in het voorgaande lid bedoelde aanbeveling van toepassing is op de *VLOW*[®] *borstweefselbehandelaar of -therapeut*, zal deze binnen twee maanden na ontvangst van de in het voorgaande lid bedoelde aanbeveling schriftelijk aan *klager* en *beheerder* laten weten of zij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.



7. De *beheerder* behoudt zich het recht voor een *VLOW® borstweefselbehandelaar of -therapeut*, zonder opgaaf van redenen, uit het *VLOW®* Kwaliteitsregister te royeren alsook het afgegeven certificaat voor dat jaar in te trekken en terug te vorderen, zonder teruggave van de reeds betaalde registratiekosten.

Artikel 9. Geheimhoudingsplicht

1. De *beheerder* en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de *klachtenbehandeling* zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van de *beheerder* dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de in het *VLOW®* Kwaliteitsregister geregistreerde lid. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

Artikel 10. Vergoedingen

Door de *beheerder* wordt een vergoeding voor bestede tijd en een vergoeding voor reis- en onkosten en de eventueel te raadplegen deskundigen vastgesteld.

Artikel 11. Overige taken en verplichtingen van de beheerder

1. De *beheerder* draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over *klager* en *beklaagde*.
2. De *beheerder* draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan *klager* en *beklaagde*.
3. De *beheerder* kan niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de *beheerder* of voor enig handelen of nalaten als medewerker van de *beheerder*.
4. De *beheerder* neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de *VLOW® borstweefselbehandelaar of -therapeut*.
5. De *beheerder* kan ter informatie van *klagers* een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet- en regelgeving en dit Klachtenreglement.

Artikel 12. Overige zaken

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de *beheerder* en een bij de behandeling van een *klacht* betrokken partij beslist de *beheerder*.



Bijlage

Voorbeeld van Klaagschrift.

Versturen onder vermelding buitenzijde enveloppe: 'Persoonlijk en Vertrouwelijk'

T.a.v. de beheerder van het VLOW® Kwaliteitsregister, Hanneke Sprenger,

Tournairestraat 20, 1065NK, Amsterdam

Ondergetekende (naam en voornamen voluit)

Geboren (dag, maand, jaar.)

Wonende (straat, huisnummer, postcode, woonplaats)

Heeft een klacht over (naam, praktijk-/woonadres van de VLOW® *borstweefselbehandelaar of -therapeut* over wie geklaagd wordt):

Omschrijving van de klacht (de gronden van de klacht met een omschrijving van de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.):

Datum:.....

Handtekening:.....

Indien u namens iemand anders (de cliënt in kwestie) een klacht indient, dan gelieve tevens aan te geven vanuit welke hoedanigheid de klacht wordt ingediend (bijvoorbeeld als: gemachtigde, wettelijke vertegenwoordiger, ouder/verzorger, curator of anderszins rechtstreeks belanghebbende). U dient dan behalve de gegevens van de cliënt ook uw eigen gegevens (naam, adres en woonplaats) te vermelden.

