



医王会

**KLACHTENREGLEMENT**  
**VERENIGING VOOR IOKAI SHIATSUTHERAPEUTEN**  
Zoals geaccordeerd in de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging  
voor Iokai Shiatsu op 9 december 2007

**Preambule**

1. Begripsbepaling
2. Doelstelling van het klachtenreglement
3. Taken van de klachtencommissie
4. Uitgangspunten bij het klachtenreglement
5. Indienen van een klacht
6. Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht
7. Uitspraak
8. Stopzetten klachtprocedure
9. Termijnen
10. Klachtencommissie
11. Werkingssfeer van het klachtenreglement
12. Analoge toepassing klachtenreglement
13. Slotbepalingen

**Artikel 1 Begripsbepaling.**

- 1.a Cliënt  
Een ieder die als cliënt of opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een beoefenaar van Iokai Shiatsu, aangesloten bij de Vereniging voor Iokai Shiatsu (hierna: V.I.S.)
- 1.b Klacht  
Een uiting van onvrede van de cliënt over het gedrag, handelen of nalaten van een beoefenaar van Iokai Shiatsu, zijn waarnemer of personen voor hem werkzaam.
- 1.c Klager  
De cliënt die zich met een klacht over een in artikel 1b genoemde persoon wendt tot de Klachtencommissie of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 1.d Aangeklaagde  
De beoefenaar van Iokai Shiatsu, aangesloten bij de V.I.S, tot wie de klacht zich richt. Bij klachten over personen werkzaam voor de beroepsbeoefenaar wordt de beroepsbeoefenaar aangesproken.  
Indien de aangeklaagde tevens werkzaam is binnen een instelling waar reeds op instellingsniveau een klachtencommissie conform de wet klachtrecht cliëntensector is ingesteld en de klacht betrekking heeft op een binnen de instelling uitgeoefende behandeling of bejegening, dan dient de klacht ingediend te worden bij de klachtencommissie van de instelling.
- 1.e Klachtopvang

Het geven van informatie en advies over het klachtenreglement en over de mogelijkheden om een klacht tot een oplossing te brengen.

- 1.f Klachtbehandeling  
De formele behandeling van een schriftelijk ingediende klacht waaronder het onderzoek naar de gegrondheid ervan, zonodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak en het geven van advies aan de aangeklaagde en/of het bestuur van de V.I.S. over door deze eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van deze klacht.
- 1.g Klachtencommissie  
De door op voordracht van het bestuur van de V.I.S. door de Algemene Ledenvergadering van de V.I.S. benoemde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

## **Artikel 2. Doelstelling van het klachtenreglement.**

- 2.1 Het recht doen aan de individuele klager
  - a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde;
  - b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.
- 2.2 Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de bij de V.I.S. aangesloten beroepsbeoefenaren.
- 2.3 Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de bij de V.I.S. aangesloten beroepsbeoefenaren.

## **Artikel 3. Uitgangspunten bij het klachtenreglement.**

- 3.1 Van de klager wordt verwacht dat hij de klacht heeft besproken met de aangeklaagde. Als de klager de klacht niet eerst met de aangeklaagde kan of wenst te bespreken, dient hij de reden hiervan schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencommissie. De klachtencommissie beslist op grond van de kenbaar gemaakte reden of de klacht ontvankelijk is.
- 3.2 Het klachtenreglement biedt de mogelijkheid van klachtopvang, dat zoveel mogelijk gericht is op het herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- 3.3 Het klachtenreglement biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 3.4 De klachtencommissie is bevoegd tot het doen van een onderzoek naar de oorzaak van de klacht en doet zonodig uitspraak. De klachtencommissie geeft advies aan de aangeklaagde en/of het bestuur van de V.I.S. over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- 3.5 De klachtenprocedure is kosteloos. Indien partijen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een derde is dit evenwel voor eigen rekening. De in het kader van de klachtenprocedure gemaakte onkosten zijn eveneens voor eigen rekening.
- 3.6 De klacht moet worden afgehandeld volgens een vaste, overzichtelijke procedure.
- 3.7 Zowel klager als aangeklaagde kunnen op eigen verzoek of op verzoek van de klachtencommissie gehoord worden volgens het beginsel van hoor- en wederhoor.
- 3.8 Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken.

- 3.9 Persoonlijke gegevens van klager en aangeklaagde, alsmede het klachtendossier worden strikt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd bij de klachtencommissie. Het klachtdossier wordt tot tien jaar na de uitspraak van de klachtencommissie bewaard, daarna wordt het klachtdossier vernietigd.

#### **Artikel 4. Taken van de klachtencommissie.**

In het kader van de klachtopvang

- 4.1 De klachtencommissie geeft op verzoek van de cliënt informatie over het klachtenreglement.
- 4.2 De klachtencommissie is de cliënt behulpzaam bij een poging tot het oplossen van de klacht tegen een beroepsbeoefenaar van Iokai Shiatsu en/of het bestuur van de V.I.S.
- 4.3 De klachtencommissie geeft advies aan de cliënt en biedt, indien gewenst, bemiddeling aan bij het tot een oplossing brengen van een klacht.
- 4.4 Indien de klacht niet in het kader van de klachtopvang opgelost wordt, adviseert en informeert de klachtencommissie de cliënt over het indienen van een formele klacht.

In het kader van klachtbehandeling

- 4.5 De klachtencommissie doet uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht, de bevoegdheid van de commissie en de gegrondheid van de klacht.
- 4.6 De klachtencommissie adviseert zonodig de aangeklaagde over de door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- 4.7 De klachtencommissie adviseert zonodig het bestuur over de door haar te nemen maatregelen jegens de aangeklaagde naar aanleiding van de klacht.
- 4.8 De klachtencommissie signaleert (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de leden van de V.I.S. en meldt deze aan alle leden van de van de V.I.S.

#### **Artikel 5. Indienen van een klacht.**

- 5.1 De cliënt mag tot één jaar na het voorval waarover hij wil klagen een klacht indienen.
- 5.2 De klager wendt zich bij voorkeur tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 5.3 In het geval het bepaalde in artikel 5.2 niet tot een oplossing van de klacht leidt moet de klacht schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de V.I.S. Het secretariaat van de V.I.S. stuurt de klacht onmiddellijk door naar de klachtencommissie.
- 5.4 De schriftelijk ingediende klacht bevat tenminste:
- de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
  - de naam van de aangeklaagde;
  - relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden, hetgeen tot nu toe gedaan is om te komen tot een oplossing van de klacht);
  - ondertekening van de klacht.
- 5.5 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat van de V.I.S. ontvangt klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.
- 5.6 Indien één of meerdere gegevens van de in artikel 5.4 genoemde gegevens ontbreken, verzoekt de klachtencommissie de klager deze gegevens binnen een termijn van 15

- werkdagen alsnog te verstrekken. Indien de klager niet aan dit verzoek voldoet kan de klacht door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden.
- 5.7 De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen.
- 5.8 Als de klager op voorhand van mening is dat het in artikel 5.7 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden, dient hij dit gemotiveerd aan de klachtencommissie kenbaar te maken.
- 5.9 De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van de klacht indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, dan wel indien de klager geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

## **Artikel 6. Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht.**

- 6.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure.
- 6.2 Indien de klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt binnen twee weken mededeling gedaan van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde.
- 6.3 De aangeklaagde reageert binnen drie weken schriftelijk op de inhoud van de klacht bij de klachtencommissie.
- 6.4 De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter of een meerderheid van de leden het nodig oordeelt. De vergaderingen vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden of, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger. De vergaderingen hebben een besloten karakter.
- 6.5 De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de commissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 6.6 Indien de klager heeft aangegeven de klacht mondeling te willen toelichten, zal de klager gehoord worden door twee leden van de klachtencommissie waarvan een lid optreedt als voorzitter en een lid verantwoordelijk is voor het maken van een verslag van de hoorzitting. De klachtencommissie kan bepalen dat het horen telefonisch plaatsvindt.
- 6.7 Indien klager in de gelegenheid is gesteld haar klacht mondeling toe te lichten krijgt de aangeklaagde de gelegenheid op het verslag van de hoorzitting te reageren. De aangeklaagde kan of schriftelijk of mondeling reageren. Indien de aangeklaagde mondeling wenst te reageren kan dat, naar bevindingen van de klachtencommissie, telefonisch.
- 6.8 De klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting met de klager en/of de aangeklaagde bij te wonen. Hiervan wordt aantekening gemaakt in het verslag van de hoorzitting.
- 6.9 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat van alle bijeenkomsten met derden een schriftelijk verslag wordt gemaakt.
- 6.10 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat klager en aangeklaagde gelijkelijk geïnformeerd worden.
- 6.11 De leden van klachtencommissie en alle andere betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- 6.12 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van een klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij

gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid deelnemen.

- 6.13 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal het plaatsvervangend lid deelnemen.

### **Artikel 7. Uitspraak.**

- 7.1 De klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen vier maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De klachtencommissie grondt de uitspraak op inhoud van de gewisselde stukken en, indien van toepassing, op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en wat door eigen wetenschap en deskundigheid als vaststaand kan worden aangenomen. De klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- 7.2 Indien de klacht niet binnen de in artikel 7.1 genoemde termijn kan worden afgehandeld, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde onder vermelding van de termijn die de klachtencommissie nog denkt nodig te hebben om tot een uitspraak te kunnen komen
- 7.3 De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen, staken de stemmen dan geeft de stem van de onafhankelijke voorzitter of diens plaatsvervanger doorslag
- 7.4 De klachtencommissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. De klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen gericht aan de aangeklaagde en/of aan het bestuur van de V.I.S. Als de klachtencommissie geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.
- 7.5 De uitspraak wordt naar de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de V.I.S. gestuurd.
- 7.6 De aangeklaagde en/of het bestuur van de V.I.S. berichten binnen vier weken na ontvangst van de in artikel 7.4 genoemde aanbevelingen aan de klachtencommissie of er, naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen, maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke.
- 7.7 De klachtencommissie beslist of hij de klager van de in artikel 7.6 genoemde maatregelen op de hoogte stelt.
- 7.8 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klager op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties.

### **Artikel 8. Stopzetten procedure.**

- 8.1 De klacht wordt niet inhoudelijk in behandeling genomen als de klacht op grond van artikel 5.6 niet ontvankelijk wordt verklaard.
- 8.2 De klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij hem geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- 8.3 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het verenigingstuchtrecht van een Medisch Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

- 8.4 Als de klacht door instanties genoemd in artikel 8.3 ooit eerder in behandeling is genomen, is de klager verplicht dit aan de klachtencommissie mee te delen. In dit geval bepaalt de klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt.
- 8.5 Als de klacht door een externe instantie, genoemd in artikel 8.3, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog door de klachtencommissie in behandeling genomen wordt.
- 8.6 Van het niet verder in behandeling nemen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

#### **Artikel 9. Termijnen.**

- 9.1 Bij elke in dit reglement genoemd termijn is een eenmalig uitstel van dezelfde periode mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 9.2 De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overduidelijke overmacht.

#### **Artikel 10. Klachtencommissie.**

- 10.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter, een vice-voorzitter en een secretaris.
- 10.2 De voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger dienen onafhankelijk te zijn en kunnen derhalve niet zijn aangesloten bij de V.I.S. De voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie hebben een plaatsvervanger.
- 10.3 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient het lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die officiële klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden. Plaatsvervangers kunnen verder optreden in geval van ziekte of afwezigheid van vaste leden van de commissie en kunnen onverwijld door het bestuur als vast lid van de commissie worden benoemd in het geval dat een vast lid zijn functie neerlegt.
- 10.4 Benoeming, schorsing en ontslag van de leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie wordt gedaan door de Algemene ledenvergadering van de V.I.S. op voordracht van het bestuur.
- 10.5 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en kunnen twee maal herbenoemd worden.
- 10.6 De leden van de klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de klachtencommissie.

#### **11. Werkingssfeer van het klachtenreglement.**

- 11.1 Dit klachtenreglement is bij meerderheid van stemmen van de Algemene ledenvergadering van de vereniging vastgesteld en werkt voor alle leden van de V.I.S. vanaf het moment dat het in werking is getreden.
- 11.2 Dit klachtenreglement kan alleen door de meerderheid van stemmen op een Algemene ledenvergadering van de vereniging worden gewijzigd of nietig verklaard.
- 11.3 De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de beroepsbeoefenaar die geen lid meer is van de V.I.S. indien hij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, was aangesloten bij de vereniging.

## **12. Analoge toepassing van het klachtenreglement**

- 12.1 Het klachtenreglement is analoog van toepassing op geschillen tussen leden van de V.I.S. onderling en tussen leden van de V.I.S. en het bestuur van de V.I.S.
- 12.2 Bij een geschil tussen een lid van de V.I.S. en een lid van de klachtencommissie wordt de plaats van het lid van de klachtencommissie ingenomen door diens vervanger.
- 12.3 Bij een geschil tussen een lid van de V.I.S. die tevens lid is van klachtencommissie en het bestuur van de V.I.S. wordt de plaats van het lid van de klachtencommissie ingenomen door diens plaatsvervanger.

## **13. Slotbepalingen**

- 13.1 De klachtenprocedure zoals in dit reglement is benoemd dient door alle partijen gerespecteerd te worden.
- 13.2 Indien de klager of de aangeklaagde zich niet houden aan het reglement dan is de klachtencommissie gerechtigd passende maatregelen te nemen.
- 13.3 In alle gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid.

Dit reglement is vastgesteld door de Algemene ledenvergadering van de V.I.S. d.d. 9 december 2007 te Amsterdam