

KLACHTENREGELING voor CLIËNTEN

van leden van de Nederlandse Chiropractoren Associatie



INLEIDING

De Nederlandse Chiropractoren Associatie (NCA) is opgericht in 1975 met als doel gekwalificeerde chiropractoren in Nederland te verenigen in een professionele organisatie. Inmiddels hebben zich ruim 300 chiropractoren bij de NCA aangesloten.

De NCA staat in dienst van haar leden en bewaakt daarnaast, in het belang van de patiënten, de kwaliteit van de chiropractische zorg, aangeboden door haar leden.

Chiropractie is een professie gespecialiseerd in de diagnose, behandeling en preventie van klachten aan het bewegingsapparaat. Er ligt een specifieke nadruk op de wervelkolom en het zenuwstelsel.

Chiropractoren zijn zorgaanbieders die onder de Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) vallen. Dit betekent dat chiropractoren goede zorg moeten leveren zoals dit staat omschreven in artikel 2 van de Wkkgz. Verder moeten zij zorg dragen voor een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenregeling voor hun cliënten. Deze regeling moet op schrift zijn gesteld.

Laagdrempelig betekent dat een patiënt, zonder allerlei formele eisen, zijn¹ klacht bij de zorgaanbieder kan neerleggen.

Doeltreffend betekent dat een klacht voortvarend wordt opgelost en de relatie tussen klager en de zorgaanbieder waar mogelijk wordt hersteld.

Een ander doel van de klachtenregeling is dat een zorgaanbieder wil leren van klachten. Waar nodig treft een zorgaanbieder maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.

Onderdeel van de bedoelde klachtenregeling is dat er een functionaris wordt aangesteld zoals bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz, de zogeheten klachtenfunctionaris. Daarnaast moet een zorgaanbieder zijn aangesloten bij een geschillencommissie; voor chiropractoren die bij de NCA zijn aangesloten is dat vanaf 1 januari 2023 de Geschillencommissie KPZ.

Emmeloord, 14 december 2022

¹ Voor de leesbaarheid wordt in deze klachtenregeling de mannelijke vorm aangehouden.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Beklaagde:	De persoon die werkzaam is bij de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel dat de klacht rechtstreeks op de zorgaanbieder betrekking heeft.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de patiënt.
Geschil:	Een situatie zoals genoemd in artikel 21 Wkkgz, onder meer wanneer het door de zorgaanbieder gegeven oordeel de klacht van klager onvoldoende wegneemt.
Geschilleninstantie:	Geschillencommissie KPZ te Enkhuizen.
Instelling:	Een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen.
Klacht:	Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder zelf of van bij de zorgaanbieder werkzame chiropractoren of andere bij de zorgaanbieder werkzame personen of medewerkers, ten aanzien van een patiënt.
Klachtenfunctionaris:	De door de NCA ten behoeve van haar leden aangewezen persoon c.q. personen die in het kader van deze klachtenregeling een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing voor de klacht te komen.
Klachtenregeling:	De op schrift gestelde klachtenregeling van de NCA, zoals vastgesteld op 14 december 2022.
Klager:	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: - de patiënt; - een vertegenwoordiger van een patiënt; - nabestaande(n) van een patiënt.
Leidinggevende:	De persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van andere bij de zorgaanbieder werkzame chiropractoren en/of van andere personen en/of medewerkers in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	Een natuurlijke persoon in dienst bij de zorgaanbieder, die in opdracht van de zorgaanbieder werkzaamheden voor de zorgaanbieder verricht.