

# Klachtenprocedure NVL

## Informatie

Alle klachten, bij voorkeur schriftelijk, gericht aan de klachtencommissie van de NVL, worden in behandeling genomen. Pas nadat overleg tussen de zorgaanbieder, de cliënt en bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidt, is het nodig een klacht op papier te hebben. Dit bepaalt de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht. De zorgaanbieder moet vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de cliënt tot een oplossing brengen.

De zorgaanbieder stimuleert zorgvragers tot het bespreken van situaties die tot een klacht kunnen leiden. Leidt dit niet tot tevredenheid bij de klager dan kan de klacht bij de klachtencommissie van de NVL worden neergelegd, die als klachtenfunctionaris voor haar individuele leden optreedt. Een klacht wordt, bij voorkeur schriftelijk, gericht aan de klachtencommissie van de NVL. Namens het bestuur acteert de klachtenfunctionaris. Deze stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager, informeert de beklagde en de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris roept de klachtencommissie bijeen voor een voorlopig oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht. De commissie inventariseert welke informatie gewenst is van klager en beklagde. Indien de klacht het NVL bestuur of één van haar leden betreft, zal de bestuursvertegenwoordiger tijdelijk uit de klachtencommissie treden.

Na schriftelijke indiening van de klacht moet de zorgaanbieder binnen 6 weken een beslissing nemen over de klacht. Dit kan eenmalig verlengd worden met 4 weken. De beslissing kan inhouden of naar tevredenheid afhandelen of een oordeel schrijven d.m.v. reactie ten aanzien van de klacht en eventuele acties en/of verbeteringen.

## Bemiddeling

De klachtenfunctionaris gaat na of partijen met elkaar in contact zijn geweest en probeert beide partijen in gesprek te brengen. Indien deze poging geen resultaat oplevert, dient de beklagde een schriftelijk verweer in bij de klachtenfunctionaris of er wordt door de klachtenfunctionaris verslag gelegd van een mondeling verweer. Nadere informatie van de klager wordt schriftelijk vastgelegd door de functionaris.

## Toetsing

Wanneer de klachtenfunctionaris voldoende informatie heeft verzameld (eventueel ook bij de werkgever van beklagde over de geldende procedures) worden alle leden van de klachtencommissie geïnformeerd. De klachtencommissie toetst het handelen van de beklagde aan de gedragscode, de beroepsstandaard en de geldende procedures op grond van de beschrijving van de klacht en het verweer van de beklagde. Zowel de klager, de beklagde als de klachtencommissie kan verzoeken tot hoor en wederhoor, waarbij allen aanwezig zijn.

## Oordeel

De commissie beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit zo is, stelt zij individuele maatregelen of een sanctie voor aan het bestuur.

## **Terugkoppeling**

Het oordeel van de commissie wordt schriftelijk meegedeeld aan klager, beklagde en bestuur. Indien nodig stelt het bestuur een sanctie vast en voert deze uit. Indien de klacht een grove overtreding van de internationale gedragscode betreft, worden de betreffende documenten (klacht, verweer en oordeel van de commissie) vertaald en naar de Ethics and Discipline Committee van de IBLCE gestuurd.

## **Beroep of second opinion**

Indien klager of beklagde het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie kan schriftelijk bezwaar gemaakt worden. Op grond van toegevoegde informatie worden opnieuw de stappen toetsing, oordeel en terugkoppeling doorlopen door de klachtencommissie. Voor verder beroep wordt verwezen naar de geschilleninstantie of een civielrechtelijke procedure of de Ethics and Discipline Committee van de IBLCE.

## **Geschilleninstantie**

Indien de klager niet tevreden is met het oordeel van de klachtencommissie, is er de mogelijkheid de geschilleninstantie in te schakelen. Deze neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling, onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe. De geschilleninstantie is een onafhankelijke instelling, waar zorgaanbieders verplicht bij dienen aangesloten te zijn.

## **Archivering**

Het dossier met relevante documenten en verslagen wordt digitaal gearchiveerd bij de klachtenfunctionaris.

## **Vertrouwelijkheid**

Alle partijen hebben recht op inzage in en afschrift van alle stukken en informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert. Tijdens de procedure wordt geen informatie naar buiten gebracht door klager, beklagde, leden van het bestuur en de klachtencommissie.

## **Rapportage**

De klachtencommissie doet jaarlijks verslag van haar activiteiten waarbij persoonsgegevens zijn geanonimiseerd.

## **Begripsbepaling:**

### **Wkkgz**

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

## **Klachtencommissie NVL**

Permanente commissie bestaand uit minimaal 3 leden. De commissie bestaat uit een klachtenfunctionaris, een bestuurslid en één of meer algemene leden, allen benoemd door het bestuur van de NVL voor onbepaalde tijd. In de commissie zijn vrijgevestigde en in loondienst werkzame lactatiekundigen IBCLC vertegenwoordigd. Het bestuur streeft naar vertegenwoordiging van de regio's Noord, Midden en Zuid, door elk 2 leden en naar vertegenwoordiging van andere beroepen, bij voorkeur een jurist of een arts.

## **Geschilleninstantie**

De geschilleninstantie is opgericht om geschillen te beslechten, wanneer cliënt en zorgaanbieder niet tot een oplossing komen, ook niet nadat de klachtencommissie van de NVL is ingeschakeld. Iedere zorgaanbieder is verplicht lid te zijn van een geschilleninstantie. Klachten ouder dan een jaar worden niet bij de geschilleninstantie in behandeling genomen.

## **Klacht**

Klachten kunnen de volgende onderwerpen betreffen:

- financiële geschillen
- schending van de privacy
- onvoldoende communicatie door de lactatiekundige
- onjuist of onvolledig advies
- onvoldoende rapportage aan klant of verwijzer
- gezondheidsschade voor moeder of kind
- overige schendingen van de gedragscode of beroepsstandaard

## **Klager(s)**

Degene(n) die een klacht indient.

## **Beklaagde**

De lactatiekundige IBCLC tegen wie een klacht wordt ingediend.

## **Gedragscode**

Code of Professional Conduct for IBCLC's, ingangsdatum 1 nov 2011, vervangt de Code of Ethics van 2004.

## **Beroepsstandaard**

Nederlandse vertaling (oktober 2004) van de Standards of Practice for IBCLC Lactation Consultants van de ILCA (International Lactation Consultant Association).

## **Sancties**

De NVL kan bij overtreding van gedragscode of procedures de volgende sancties toepassen:

- waarschuwing
- berisping
- tijdelijke schorsing van het lidmaatschap (al dan niet voorwaardelijk met een proeftijd)
- ontzetting uit het lidmaatschap

Sancties worden door het bestuur toegekend, in overleg met en op voorstel van de klachtencommissie.

## **IBLCE**

International Board of Lactation Consultant Examiners

IBLCE Ethics & Discipline Committee: internationale klachtencommissie. [iblce.org](http://iblce.org)

## **NVL**

Nederlandse Vereniging van Lactatiekundigen, zie [www.nvlborstvoeding.nl](http://www.nvlborstvoeding.nl).

De klacht kan ingediend worden bij het volgende e-mailadres [klachten@nvlborstvoeding.nl](mailto:klachten@nvlborstvoeding.nl).