

Klachtenreglement bij

Kwaliteitsregister basisecho BEN

Eigenaar	© BEN mei 2023 Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, of op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van het Bestuur van BEN.
Versiedatum	Februari 2025. Reglement 4 september 2023 gesplitst in 2 documenten: Klachtenreglement en Bezwaarreglement. Inhoudelijk geen aanpassingen t.o.v. reglement 04-09-2023
Vastgesteld door en op	Versie april Bestuur BEN op 28 april 2023 en versie september op: 4 september 2023 Versie april Bestuur KNOV op 1 juni 2023 en versie september op 4 september 2023
Dit reglement is geldig met ingang van	8 september 2023

Inhoud

1

Inleiding	3
Artikel 1: Definities	4
Artikel 2: totstandkoming, geldigheid en evaluatie klachtenreglement	5
Artikel 3: Informatievoorziening over het Klachtenreglement	6
Het klachtenreglement.....	7
Artikel 4: taken en bevoegdheden klachtenmedewerkers.....	7
4.1 taken en bevoegdheden klachtenmedewerkers	7
4.2 Taken en bevoegdheden senior klachten	8
Artikel 5 Het indienen van een klacht.....	8
5.1 Waar en hoe kan de klacht worden ingediend	8
5.2 Door wie kan de klacht worden ingediend	9
5.3 Wanneer kan de klacht worden ingediend.....	9
5.4 Wat kost het indienen van een klacht?	9
5.5 Waarover kan een klacht ingediend worden	9
5.6 Welke klachten worden niet in behandeling genomen.....	10
5.7 Wat gebeurt er na het indienen van een klacht	10
Artikel 6 Overige bepalingen Klachtenreglement.....	11
6.1 Archivering en bewaartermijn dossier.....	11
6.2 Geheimhouding	12
6.3 Onvoorziene omstandigheden.....	12

Inleiding

Het uitgangspunt van dit reglement is een zorgvuldige en effectieve behandeling van klachten. Het reglement beschrijft de rol en werkwijze van de klachtenmedewerkers van de BEN

BEN wil een kwaliteitssysteem bieden dat daadwerkelijk de echo-kwaliteit van bij het register ingeschreven echoscopisten bevordert en bewaakt en dat daarnaast aansluit op de behoeften van deze echoscopisten. Daarbij past ook de goede omgang met suggesties voor verbeterpunten en signalen van onvrede over aspecten van het systeem.

Het doel van dit Klachtenreglement is dan ook tweeledig: BEN wil leren van de feedback en de klachten en BEN wil de signalen van onvrede van echoscopisten serieus nemen door ze in een duidelijk en transparant reglement te behandelen.

Artikel 1: Definities

1.1. Het Klachtenreglement:

De in dit document vastgelegde afspraken en procedures rond het indienen, onderzoeken en behandelen van klachten van echoscopisten in het kader van het registratieproces in het Echokwaliteitsregister van de BEN.

1.2. Bestuur:

Indien niet anders vermeld: het Bestuur van de Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland

1.3. Klachtenmedewerkers:

De klachtenmedewerkers zijn de primaire klachtenbehandelaars. Ze zijn door het Bestuur van de BEN aangewezen personen die de binnengekomen klachten onderling naar specialisatie verdelen. Zij onderzoeken de klacht, proberen een oplossing te vinden of bereiden een besluit hierover voor.

1.4. Bezwaarcommissie:

De Bezwaarcommissie is een onafhankelijke commissie die is ingesteld door het Bestuur. De commissie behandelt bezwaren van echoscopisten die het niet eens zijn met een door het Bestuur genomen besluit op hun klacht of met een onvoldoende beoordeling in de second opinion van het herkansingslogboek.

1.5. Klacht:

Elk conform dit reglement naar voren gebrachte schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot het Echokwaliteitsregister van de BEN. De uiting van onvrede kan een beslissing, gedraging en/of handeling van personen die bij of voor de BEN werken betreffen en kan een stap in het proces van accreditatie en registratie betreffen.

1.6. Bezwaar:

Elk conform het Bezwaarreglement naar voren gebracht bezwaar tegen een besluit van het Bestuur van BEN op een eerder ingediende klacht en elk conform dit reglement naar voren gebracht bezwaar tegen een onvoldoende beoordeling in de second opinion van het herkansingslogboek. Het bezwaar is een verzoek aan de Bezwaarcommissie om een besluit te nemen over dit bezwaar.

1.7. BEN:

Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland.

1.8. Feedback:

Klachten over de vigerende door KNOV en BEN vastgestelde kwaliteitseisen, de vigerende door KNOV en BEN vastgestelde registratieprocedure en het vigerende door KNOV en BEN vastgestelde Klachtenreglement, worden beschouwd als feedback die meegenomen zal worden in de eerstvolgende evaluatie van het systeem.

1.9. Echoscopist:

In dit document: de persoon die (her) registratie in het kwaliteitsregister van de BEN wenst.

1.10 Klager:

De echoscopist die een klacht of bezwaar indient.

1.11 Logboekbeoordelaar:

Een door de BEN aangestelde echoscopist die aan specifieke kwaliteitseisen voldoet. Zij beoordeelt de door de echoscopisten ingestuurde logboeken en voorziet deze van feedback en een eindoordeel.

1.12 Anonimiseren:

Het onherroepelijk verwijderen van gegevens uit databestanden die de identiteit van een persoon kunnen onthullen.

1.13 Pseudonimiseren:

Pseudonimiseren is het verwerken van persoonsgegevens op zodanige wijze dat de persoonsgegevens niet meer aan een specifieke betrokkene kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en technische en organisatorische maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon worden gekoppeld.

Artikel 2: totstandkoming, geldigheid en evaluatie klachtenreglement

2.1 Dit Klachtenreglement is gebaseerd op en een bijlage van het Reglement Echokwaliteitsregister en werd opgesteld door het Bestuur van de BEN, met inbreng van de jurist, senior klachtenmedewerker, directie, kwaliteitsmedewerker, de KNOV en leden van de Bezwaarcommissie.

2.2 Dit reglement wordt vastgesteld en kan na evaluatie worden gewijzigd door het Bestuur van de BEN en het Bestuur van de KNOV.

2.3 Het klachten- en bezwaar reglement is voorgelegd aan de KNOV en de versie april is op 1 juni 2023 en de versie september op 4 september goedgekeurd door de KNOV. In februari 2025 is het klachten- en bezwaar reglement gesplitst in twee documenten: klachtenreglement en bezwaarreglement. Inhoudelijk is er niets veranderd ten opzichte van de versie september 2023.

2.4 Dit Klachtenreglement is geldig vanaf 8 september 2023 tot de datum dat de herziening na de evaluatie op de website van de BEN gepubliceerd wordt. Dit houdt in dat het op de website van de BEN gepubliceerd reglement altijd het vigerend reglement is.

2.5 Bij aanpassingen van het Klachtenreglement geldt het op de website gepubliceerde Klachtenreglement op de datum dat de klacht wordt ingediend.

- 2.6 Evaluatie van het reglement wordt uitgevoerd door een afvaardiging van de BEN en de KNOV, waarbij wordt gewaarborgd dat alle aspecten van het reglement aan bod komen en dat alle belanghebbenden via een afvaardiging hun inbreng kunnen hebben.
- 2.7 De eerste evaluatie vindt plaats 1 jaar na publicatie. De volgende evaluaties vinden plaats steeds 2 jaar na publicatie van de laatste versie.

Artikel 3: Informatievoorziening over het Klachtenreglement

- 3.1 De BEN draagt er zorg voor dat echoscopisten bij aanvang van de registratie en tijdens de verdere registratieprocedure op de volgende manieren geïnformeerd worden over het Klachtenreglement:
- a. De BEN plaatst informatie over het Klachtenreglement op haar website met een link naar de volledige tekst.
 - b. BEN medewerkers en bestuursleden die mondeling of schriftelijk contact hebben met een echoscopist die een mogelijke klacht of bezwaar heeft, verwijzen de echoscopist naar de informatie op de website.
- 3.2 Wijzigingen in het Klachtenreglement worden met ingangsdatum in de BEN Nieuwsbrief gepubliceerd. Het gewijzigde reglement wordt vanaf de ingangsdatum gepubliceerd op de website en een link wordt meegestuurd met de logboekverzoeken.

Het klachtenreglement

Artikel 4: taken en bevoegdheden klachtenmedewerkers

4.1 taken en bevoegdheden klachtenmedewerkers

De klachtenmedewerkers hebben de volgende taken en bevoegdheden:

- a. het in ontvangst nemen van alle signalen van onvrede, zowel mondeling als schriftelijk.
- b. Het indien nodig informeren van betrokkenen over het Klachtenreglement en de juiste manier om een klacht in te dienen.
- c. Telefonisch contact opnemen met de echoscopist om de klacht helder te krijgen en te zoeken naar een oplossing of bemiddelings mogelijkheid. Indien geen oplossing wordt gevonden of bemiddeling niet gewenst of niet mogelijk is:
 - a. Informatie verzamelen over de klacht bij betrokkenen.
 - b. Het indien nodig gepseudonimiseerd delen van informatie met betrekking tot de klacht met collega klachtmedewerker en - indien van toepassing- logboek-beoordelaars, leidinggevende en Bestuur.
- d. het delen van informatie met betrekking tot de klacht dient gepseudonimiseerd plaats te vinden. De klachten worden hiertoe voorzien van een klachtnummer.
- e. het na inwinnen van alle noodzakelijke informatie zorgvuldig onderzoeken van de klacht, o.a. door de klacht te toetsen aan de vigerende reglementen.
- f. het – indien nodig samen met een collega klachtenmedewerker - voorbereiden van besluitvorming over de klacht door het Bestuur.
- g. de resultaten van het onderzoek samen met de voorbereiding van de besluitvorming voorleggen aan het bestuurslid met de portefeuille kwaliteit.
- h. het door het Bestuur genomen besluit per mail aan de echoscopist toesturen.
- i. het tijdens de afhandeling van de klacht bijhouden van een klachtendossier, zodat alle ondernomen acties en contacten met de echoscopist op datum terug te vinden zijn.
- j. het registreren van alle conform dit reglement ingediende klachten, het besluit daarop en de reactie van de echoscopist op het besluit in het daartoe bestemde klachtenoverzicht.

4.2 Taken en bevoegdheden senior klachten

Het Bestuur benoemt een van de klachtenmedewerkers tot senior klachtenmedewerker. Deze heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- a. het bewaken van een uniforme behandeling van klachten door de BEN
- b. het per half jaar geanonimiseerd rapporteren aan het Bestuur over de klachten en de resultaten van de afhandeling in individuele zaken.
- c. het gevraagd en ongevraagd adviseren van Bestuur, directie, collega klachtenmedewerkers en beoordelaars over hun omgang met signalen van onvrede in algemene zin;
- d. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan het Bestuur indien zij in de organisatie BEN structurele oorzaken van signalen van onvrede signaleert.
- e. Het jaarlijks publiceren van een geanonimiseerd klachtenoverzicht in de Nieuwsbrief van de BEN.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

5.1 Waar en hoe kan de klacht worden ingediend

- a Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door gebruik te maken van het klachtenformulier op de BEN website.
- b Op het formulier moet vermeld worden op welke beslissing, gedraging, handeling en/of proces de klacht betrekking heeft.
- c Het formulier moet de volledige naam, de datum van indienen, het telefoonnummer en mailadres voor correspondentie van de echoscopist bevatten.
- c Indien het formulier niet aan bovenstaande eisen voldoet, zal de klachtenmedewerker telefonisch contact opnemen met de echoscopist om haar te informeren over het op de juiste manier indienen van de klacht.

5.2 Door wie kan de klacht worden ingediend

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door de echoscopist wiens klacht het betreft.

5.3 Wanneer kan de klacht worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend binnen 6 weken vanaf het moment dat de gebeurtenis waarover de klacht gaat, bekend werd bij de echoscopist. Als de echoscopist schriftelijk kan aantonen dat het niet mogelijk was dit binnen deze termijn te doen kan het bestuur van BEN mogelijk een uitzondering maken op deze regel en de termijn verlengen tot 1 jaar na de gebeurtenis.

5.4 Wat kost het indienen van een klacht?

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

5.5 Waarover kan een klacht ingediend worden

A. ALGEMEEN:

De klacht kan een beslissing, gedraging en/of handeling van personen die bij of voor de BEN werken betreffen en kan een stap in het proces van accreditatie en registratie betreffen.

B. KLACHTEN OVER LOGBOEKBEOORDELING:

Er kan een klacht worden ingediend tegen zowel de eerste beoordeling als de herkansingsbeoordeling.

- a. Klachten over de **inhoudelijke** beoordeling van het **eerste ingediende** logboek worden geregistreerd. Dit is van belang voor de kwaliteitsbevordering van de logboekbeoordelingen. De klacht wordt niet in behandeling genomen. De echoscopist heeft de mogelijkheid een herkansingslogboek in te dienen.
- b. Klachten over de **inhoudelijke** beoordeling van het **herkansingslogboek** worden geregistreerd. De klacht wordt niet in behandeling genomen. De echoscopist heeft de mogelijkheid een second opinion aan te vragen.

Klachten over de inhoudelijke beoordeling van het eerste en herkansingslogboek worden niet in behandeling genomen omdat het bestuur geen uitspraak kan doen over de **inhoudelijke**

beoordelingen van logboeken. Bestuursleden zijn geen logboekbeoordelaar. Bovendien is er een andere voorziening als de echoscopist het niet eens is met de beoordeling zelf: na een onvoldoende beoordeling van het eerste logboek kan de echoscopist een herkansingslogboek indienen en na een onvoldoende beoordeling van het herkansingslogboek kan een second opinion worden aangevraagd.

- c. Klachten die betrekking hebben op de **procedurele kant** van een beoordeling, bijvoorbeeld over onduidelijke feedback van de beoordelaar, worden in behandeling genomen door de klachtenmedewerker. Er wordt geprobeerd een oplossing te vinden. Als dit niet lukt, neemt het bestuur een besluit op de klacht. Als de echoscopist het niet eens is met het besluit, kan zij een bezwaar indienen. Zie het [Bezwaarreglement](#).

5.6 Welke klachten worden niet in behandeling genomen

Klachten over de volgende onderwerpen worden niet in behandeling genomen:

- a. Onvrede over de door KNOV en BEN vastgestelde kwaliteitseisen en de door BEN en KNOV vastgestelde procedures rond de registratie, met inbegrip van dit Klachtenreglement. Deze klachten worden geregistreerd als feedback en meegenomen in de eerstvolgende evaluatie van het betreffende reglement.
- b. Klachten over een onvoldoende beoordeling van het eerste door de echoscopist ingezonden logboek worden door de klachtenmedewerker geregistreerd, maar niet in behandeling genomen. De echoscopist heeft de kans een kwalitatief beter logboek of delen daarvan in te leveren in de herkansing.
- c. Klachten over een onvoldoende beoordeling van het herkansingslogboek worden door de klachtenmedewerker geregistreerd, maar niet in behandeling genomen. De echoscopist heeft de mogelijkheid een second opinion aan te vragen.
- d. Klachten over een besluit van de Bezwaarcommissie worden niet in behandeling genomen. Zie verder het [Bezwaarreglement](#).

5.7 Wat gebeurt er na het indienen van een klacht

- a. De echoscopist krijgt binnen 5 werkdagen een mail met de bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- b. Er wordt een belafsprake gemaakt om de klacht verder door te spreken. De klachtenmedewerker bespreekt dan ook met de echoscopist of er mogelijkheden voor een oplossing of bemiddeling zijn.
- c. Indien een oplossing wordt gevonden bespreekt de klachtenmedewerker met de echoscopist of de klachtreden voldoende is weggenomen. Indien dit zo is wordt de klacht beschouwd als afgehandeld.

Indien de klachtreden niet of niet voldoende is weggenomen start de klachtenmedewerker een nader onderzoek naar de klacht.

- d. Met het indienen van de klacht, gaat de klager akkoord met het uitvoeren van een onderzoek door de klachtenmedewerker, waaronder mede wordt verstaan - indien noodzakelijk - het inzien van de feedback op het ingezonden logboek en andere voor de beoordeling van de klacht relevante informatie.
- e. Als er geen oplossing is gevonden kan de voor de klacht verantwoordelijke medewerker de gepseudonimiseerde klacht en de verzamelde informatie met een collega klachtenmedewerker bespreken.
- f. De klachtenmedewerker bereidt besluitvorming door het Bestuur voor waarin als identificatie uitsluitend het klachtnummer wordt vermeld.
- g. De resultaten van het onderzoek en de voorbereiding van de besluitvorming worden voorgelegd aan het bestuurslid met de portefeuille kwaliteit. Vervolgens besluit het Bestuur op de klacht.
- h. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht wordt het schriftelijke besluit over de klacht aan de echoscopist gemaild.
- i. De echoscopist kan, wanneer zij het niet eens is met dit besluit, binnen 6 weken na dagtekening van het besluit over de klacht, bezwaar indienen bij de Bezwaarcommissie. Zie verder bij [Bezwaarreglement](#).
- j. De in het Registratiereglement vastgestelde termijn voor een herkansing verandert niet door het indienen van een klacht.
- k. De in het registratie reglement vastgestelde consequenties van een onvoldoende beoordeling veranderen niet door het indienen van een klacht.

Artikel 6 Overige bepalingen Klachtenreglement

6.1 Archivering en bewaartermijn dossier

- a. Naar aanleiding van elke klacht wordt een dossier aangelegd. Het dossier wordt twee jaar na afsluiting van de behandeling (datum uitkomst behandeling door het Bestuur of beslissing van de Bezwaarcommissie) geanonimiseerd.
- b. De klager en de bij de klacht betrokken BEN medewerkers behouden gedurende de bij a genoemde twee jaar het recht op inzage in het dossier, met inachtneming van de bepalingen in de AVG. De AVG kent beperkingen ten aanzien van het inzagerecht.

6.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van signalen van onvrede, klachten en bezwaren en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking haar verplicht, of uit haar taak bij de uitvoering van het Klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Alle voor en bij de BEN werkzame personen en ook de leden van de Bezwaarcommissie tekenen een Geheimhoudingsverklaring.

Artikel 6.3 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur van BEN met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving