

# Klachtenprocedure Nederlandse Vereniging van Lactatiekundigen

## Begripsbepaling

### **Klachtencommissie**

Permanente commissie, bestaand uit minimaal 3 leden, benoemd door het bestuur van de NVL voor onbepaalde tijd. In de commissie zijn vrijgevestigde en in loondienst werkzame lactatiekundigen 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.

### **Klacht**

Alleen schriftelijke klachten, gericht aan het bestuur van de NVL, worden in behandeling genomen. 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.

### **Klaagster (of klager, of klagers)**

Degene die een klacht indient.

### **Beklaagde**

De lactatiekundige 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

IBCLE Ethics & Discipline Committee: internationale klachtencommissie

### **NVL**

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

In verband met klachten te bereiken onder [klachten@nvlborstvoeding.nl](mailto:klachten@nvlborstvoeding.nl).

## Procedure

### **Informatie**

Een klacht wordt schriftelijk gericht aan het bestuur van de NVL, bij voorkeur via [klachten@nvlborstvoeding.nl](mailto:klachten@nvlborstvoeding.nl). Namens het bestuur acteert de klachtencoördinator. Deze stuurt

een ontvangstbevestiging aan de klaagster, informeert de beklagde en de klachtencommissie (door overhandiging van een kopie van de klacht).

De klachtencoördinator roept de klachtencommissie bijeen voor een voorlopig oordeel over de ontvankelijkheid en de klachtwaardigheid van de klacht.

De NVL hanteert een verjaringstermijn van 5 jaar.

De commissie inventariseert welke informatie gewenst is van klaagster en beklagde.

Indien de klacht het NVL bestuur of één van haar leden betreft, zal de bestuursvertegenwoordiger / klachtencoördinator tijdelijk uit de klachtencommissie treden.

### **Bemiddeling**

De coördinator gaat na of partijen al met elkaar in contact zijn geweest over de klacht en probeert beide partijen in gesprek te brengen. Indien deze poging geen resultaat oplevert dient de beklagde een schriftelijk verweer in bij de coördinator, of wordt door de coördinator of diens vervanger verslag gelegd van een mondeling verweer. Nadere informatie van de klaagster wordt schriftelijk vastgelegd door de coördinator of diens vervanger.

### **Toetsing**

Wanneer de coördinator voldoende informatie heeft verzamelt (eventueel ook over bij de werkgever van beklagde geldende procedures) worden alle leden van de klachtencommissie geïnformeerd.

De klachtencommissie toetst het handelen van de beklagde, zoals beschreven in de klacht, eventueel nadere informatie en het verweer van de beklagde, aan de gedragscode, de beroepsstandaard en de geldende procedures (zowel van de beroepsgroep als de eventuele instelling waar de lactatiekundige werkt)

Zowel de klaagster, 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 klaagster, 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 klaagster of beklagde het niet eens zijn 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 een civielrechtelijke procedure of de Ethics and Discipline Committee van de IBCLE.

### **Archivering**

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

### **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 klaagster, beklagde, leden van het bestuur en de klachtencommissie.

### **Rapportage**

De klachtencommissie doet jaarlijks anoniem verslag van haar activiteiten.