

Protocol Klachtprocedure NFG



Klachtprocedure NFG

Stel u belandt in een conflict met de NFG. Wat zijn dan uw rechten en plichten? Hoe verloopt de procedure? Allemaal vragen die op u af zullen komen. In dit stuk vindt u dat allemaal terug.

Deze procedure beschrijft als de NFG u aanspreekt over handelingen die in strijd zijn met de regels van de NFG of wanneer u de NFG ernstige (imago)schade toebrengt. Maar ook wanneer in een Wkkgz-procedure er ten nadele van u wordt beslist. Ook dat kan gevolgen hebben voor uw inschrijving in het NFG-register.

1. De NFG kan u aanspreken



De NFG kan u aanspreken over de volgende onderwerpen:

- 1 Een klacht wordt gegrond verklaard. Volgens de Wkkgz doet de onafhankelijke Wkkgz-klachtencommissie uitspraak. Deze uitspraak kan bijvoorbeeld gevolgen hebben voor uw registratie in het register. Het kan u ook een berisping opleveren die wij in het dossier moeten bewaren.
- 2 Een zelfstandige constatering van een overtreding van de ethische code. De NFG constateert dat u zich niet houdt aan een of meer bepalingen uit de ethische code.
- 3 Het indienen van een factuur/facturen bij een verzekeringsmaatschappij, gemeente of een cliënt die volgens de ontvangende partij (d.w.z. de partij die de factuur ontvangt) niet een getrouwe weergave is/zijn van uw inspanningen. Dat kan bijvoorbeeld zijn dat het bedrag niet conform afspraak is of dat de behandeling die u op de factuur vermeldt niet conform het geleverde is c.q. totaal verschillend is van het vermelde op de factuur.
- 4 Het niet voldoen aan de bij- en nascholingsverplichtingen zonder uitdrukkelijke toestemming van de NFG.

1. De NFG kan u aanspreken



- 5 Het door de NFG achteraf geconstateerde feit dat er bij inschrijving gegevens (bewust) zijn achtergehouden. Voorwaarde is wél dat het feit had moeten leiden tot een andere beslissing dan het toekennen van een inschrijving in één van de registers van de NFG.
- 6 Indien de NFG bij visitatie zeer ernstige gebreken bij uw praktijkvoering constateert.
- 7 Indien u zich niet houdt aan de afspraken die met u gemaakt zijn voortvloeiende uit constatering zoals hierboven omschreven in punt 1 tot en met 6.

2. Hoe verloopt de procedure?



Eerste termijn

- 1 U ontvangt van de NFG een email met daarin de omschrijving van het geconstateerde. De NFG is verplicht om te vermelden om welk punt het gaat uit dit reglement. De punten staan omschreven in 1.1 tot en met 1.6
- 2 De NFG is verplicht om in het klaagschrift te vermelden welke sanctie zij er aan kan verbinden. Let wel: er is dan nog geen sprake van een oordeel; het is bedoeld om u ervan te doordringen welke consequenties het kan hebben.
- 3 Indien de sanctie mogelijkerwijs zal zijn dat uw inschrijving in één van de registers doorgehaald gaat worden (royement), dan dient de NFG het klaagschrift per aangetekend schrijven aan u toe te sturen, naast de email. Dit om ervoor te zorgen dat u hoe dan ook op de hoogte bent van de klacht.
- 4 U heeft een termijn van twee weken, te weten 10 werkdagen, om te reageren per email óf per (aangetekend) schrijven. Eventueel kunt u uw reactie laten doen door uw advocaat/jurist of, indien u gebruik maakt van de DAS-verzekering van de NFG, door een jurist van DAS.

2. Hoe verloopt de procedure?



Tweede termijn

5 De NFG heeft weer twee weken (10 werkdagen) de tijd om te reageren op uw reactie. Dit kan per email of per (aangetekend) schrijven. Indien de sanctie mogelijkerwijs zal zijn dat uw inschrijving in één van de registers doorgehaald gaat worden (royement), dan dient de NFG de reactie ook per aangetekend schrijven aan u toe te sturen.

6 U heeft een termijn van twee weken, te weten 10 werkdagen, de tijd om te reageren per email óf per (aangetekend) schrijven. Eventueel kunt u uw reactie laten doen door uw advocaat/jurist of, indien u gebruik maakt van de DAS-verzekering van de NFG, door een jurist van DAS. Dit is de laatste termijn van hoor en wederhoor.

7 Onder het begrip “niet reageren” verstaan we:

- Het niet binnen de termijn van twee weken (10 werkdagen) reageren. Besef dat deze beslissing definitief is. U kunt niet later alsnog reageren.
- Schriftelijk (per brief, email) reageren met de uitdrukkelijke strekking dat u niet inhoudelijk wenst te reageren.
- Het via een advocaat of jurist, die uit uw naam reageert, laten weten dat u inhoudelijk niet wenst te reageren.

2. Hoe verloopt de procedure?



Tweede termijn

8

U heeft het recht om ervoor te kiezen om in de eerste termijn niet te reageren. Dat kan dan echter wel uitgelegd worden dat u de klacht niet betwist. Het bestuur van de NFG zal dan een beslissing nemen over de klacht.

9

U heeft het recht om in tweede termijn niet te reageren. In dat geval staat hetgeen dat in eerste termijn door de NFG en u is ingebracht plus hetgeen dat door de NFG in tweede termijn is ingebracht.

10

Uiterlijk binnen 4 weken na het beëindigen van de tweede termijn neemt het bestuur van de NFG een beslissing. Indien het gaat om een doorhaling van uw inschrijving in een van de registers van de NFG, dan dient dit per aangetekend schrijven aan u kenbaar te worden gemaakt. Tegen de beslissing is geen beroep bij de NFG mogelijk.

11

Indien u het niet eens bent met de beslissing staat u uiteraard de gang naar de rechter te Assen open.

3. Welke sancties kan de NFG opleggen?



1

Berisping

De NFG kan u berispen. De NFG kent twee categorieën: een lichte berisping of een zware berisping.

- Een lichte berisping zal gedurende een termijn van 3 jaar in uw dossier bewaard worden. Indien het een tweede lichte berisping betreft, dan kan de NFG mogelijk een zwaardere c.q. aanvullende sanctie opleggen.
- Een zware berisping zal gedurende een termijn van 5 jaar in uw dossier bewaard worden. Indien in deze periode opnieuw een zware berisping wordt uitgesproken, dan zal dit leiden tot een doorhaling van uw inschrijving in de registers van de NFG.

3. Welke sancties kan de NFG opleggen?



2

Extra maatregelen

De NFG kan verplichte maatregelen opleggen zoals:

- Extra Intervisie.
- Extra supervisie op eigen kosten.
- Extra bijscholing op eigen kosten.
- Het volgen van leertherapie op eigen kosten.
- Het aanpassen van de inhoud van uw website, waarbij de NFG aangeeft welke uitingen verwijderd c.q. aangepast dienen te worden.

U bent verplicht om zich aan deze maatregelen te houden. Indien u dat niet doet, dan kan het bestuur van de NFG zich beraden op het opleggen en uitvoeren van een zwaardere sanctie. Zij dient dit binnen twee weken na constatering per aangetekend schrijven aan u kenbaar te maken.

3. Welke sancties kan de NFG opleggen?



Doorhaling in het register

3 Een tijdelijke doorhaling van uw inschrijving in één van de registers van de NFG. Dit kan voor een periode van:

- Eén (1) maand.
- Zes (6) maanden.
- Twaalf (12) maanden.

Gedurende een tijdelijke doorhaling van uw inschrijving in één van de registers van de NFG bent u verplicht om uw website aan te passen en dient u tijdelijk elke uiting die verwijst naar de NFG van uw website te verwijderen binnen één week na doorhaling..

4 Het definitief doorhalen van uw inschrijving in één der registers van de NFG. Hiermee vervallen alle rechten en plichten die een inschrijving in het register van de NFG met zich meebrengt. U dient elke uiting die verwijst naar de NFG van uw website te verwijderen binnen twee weken na doorhaling.

4. Mediation mogelijk?



Indien mediation mogelijk is

1

Indien door beide partijen ermee wordt ingestemd, kan een externe mediator ingeschakeld worden.

- Voor beide partijen geldt dat mediation voorgesteld dient te worden in de eerste termijn van de klacht. Mediation dient gezien te worden als een minnelijke schikking.
- De kosten van de mediation zullen door beide partijen gedeeld worden.
- Het oordeel van de mediator is bindend voor beide partijen.
- Indien er geen schikking komt onder leiding van een mediator, dan zal de klagprocedure zijn verdere verloop hebben.