

NOKH

KWALITEITSZORG

2211.5
NOVEMBER 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Intervisie.....	3
2. Nascholing.....	3
3. Visitatie.....	4
3.1 Taak en benoeming visiteur.....	4
3.2 Omstandigheden van visitatie.....	4
4. Interne klacht.....	5
5. Klachtenregeling.....	5
5.1 Algemeen.....	5
5.2 Indiening klacht.....	6
5.2.1 Indiening klacht bij de NOKH.....	6
5.2.2 Indiening klacht bij de homeopaat.....	6
5.3 Klachtenbemiddeling.....	6
5.3.1 Gesprek tussen de homeopaat en de klager.....	6
5.3.2 Bemiddeling door een klachtenfunctionaris.....	6
5.4 Klachtenbehandeling.....	7
5.5 Register van klachten.....	7

Inleiding

Het normdocument Kwaliteitszorg bevat de normen voor het borgen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening van de klassiek homeopaat.

1. Intervisie

1.a

Een intervisiegroep bestaat uit ten minste twee en ten hoogste zes homeopaten.

1.b

De bijeenkomst van de intervisiegroep vindt tenminste eenmaal per jaar plaats.

1.c

De homeopaten toetsen elkaar aan de hand van de inhoud van de normdocumenten.

1.d

Een homeopaat maakt melding van de bijeenkomst via het Intervisieformulier, te vinden via nokh.nl/documenten. De homeopaat stuurt het ingevulde en ondertekende formulier uiterlijk 30 december naar nokh@nokh.nl.

1.e

Het bestuur inventariseert de formulieren.

2. Nascholing

2.a

Het totaal aan nascholingsuren bedraagt minimaal 30 uur per jaar, waarvan 6 uur medische basiskennis (Mbk) volgens de Plato-eindtermen.

2.b

Een homeopaat maakt melding van de nascholing via het Nascholingsformulier, te vinden via nokh.nl/documenten. De homeopaat zendt het ingevulde en ondertekende formulier uiterlijk 30 december naar nokh@nokh.nl.

2.c

Het bestuur toetst het formulier. De richtlijn voor toetsing is het beroepsmatig handelen en de kennis van de homeopathie zoals beschreven in de normdocumenten.

2.d

De volgende activiteiten kunnen worden gerekend tot nascholing:

- Vakinhoudelijke nascholing.
- Nascholing medische basiskennis (Mbk) volgens de Plato-eindtermen.
- Nascholing op het gebied van ondernemen.
- Nascholing persoonlijke vaardigheden.
- Het maken van een casus-analyse.
- Het schrijven van een artikel in bijvoorbeeld een vakblad.
- Intervisie, supervisie.
- Deelname aan werkgroepen of studiegroepen.
- Literatuurstudie.
- Stagebegeleiding.
- Scholing van de visiteur en uitvoeren van een visitatie.

- Bestuurswerk in het kader van de homeopathie.
- Het geven en/of organiseren van een seminar, congres, cursus of lezing.

2.e

Het periodiek uitwerken, opsturen en bespreken van een casus-analyse is een vast onderdeel van de nascholing. Deze zaken zijn van belang met betrekking tot de casus-analyse:

- De analyse bestaat uit 2000 en 2500 woorden.
- De instructie voor de casus-analyse is te vinden op www.nokh.nl/instructie-casus-analyse.
- De casus-analyse dient besproken te worden in de intervisiegroep van de homeopaat.
- De casus wordt door de NOKH beoordeeld aan de hand van de zeven basisprincipes van de homeopathie, zoals beschreven in het normdocument Beroepsprofiel, hoofdstuk 1. De casus moet in grote lijnen voldoen aan de richtlijnen.
- Een casus-analyse die voldoet aan de richtlijnen geldt als nascholing van 12 uur.

2.f

Voor nieuwe leden is de inleverfrequentie van de casus-analyse:

- Casus-analyse 1: binnen 6 maanden na registratie
- Casus-analyse 2: binnen 12 maanden na registratie
- Casus-analyse 3: binnen 24 maanden na registratie

Leden die langer dan 2 volledige kalenderjaren lid zijn, leveren om het jaar voor 30 december een casus-analyse in.

3. Visitatie

3.1 Taak en benoeming visiteur

3.1.a

De taak van een visiteur bestaat uit:

- Het uitvoeren van de visitatie.
- Het toetsen van de homeopaat aan de normdocumenten.
- Het rapport van de visitatie opmaken.
- Het overhandigen van het rapport aan het bestuur.

3.1.b

De benoeming van een visiteur geschiedt door het bestuur. De visiteur wordt benoemd voor een periode van vier jaar.

3.1.c

Een visiteur, indien hij homeopaat is, heeft tenminste twee jaar praktijkervaring.

3.2 Omstandigheden van visitatie

3.2.a

Visitatie vindt plaats bij registratie van de aanmelder.

3.2.b

Iedere vijf jaar en na een verhuizing vindt een nieuwe visitatie plaats.

3.2.c

Het bestuur kan besluiten een visitatie eerder plaats te laten vinden indien daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld bij een interne klacht. De homeopaat wordt hierover geïnformeerd.

3.2.d

Als de homeopaat niet voldoet aan de criteria zoals vermeld in de normdocumenten wordt de registratie van de homeopaat beëindigd. Het bestuur heeft hierbij de mogelijkheid om een afspraak met de homeopaat te maken om alsnog aan de criteria te voldoen.

4. Interne klacht

4.1.a

Door het indienen van een interne klacht door een homeopaat wordt een collega-homeopaat van de NOKH aangesproken op zijn handelen, dat in strijd is met de normdocumenten.

4.1.b

Indien de zich niet in een gesprek wil verantwoorden en hij blijft volharden in zijn onjuiste handelen, kan een interne klacht door de homeopaat worden ingediend.

4.1.c

Een interne klacht dient te worden ingediend bij het secretariaat. Het secretariaat geeft de klacht door aan het bestuur.

4.1.d

Het bestuur geeft binnen de termijn van vier weken na het ontvangen van de interne klacht opdracht aan de visiteur een afspraak te maken voor een bespreking met de beklagde.

4.1.e

De visiteur neemt telefonisch contact op met de beklagde voor het maken van de afspraak voor de bespreking op diens praktijkadres.

4.1.f

Tijdens de bespreking wordt de beklagde naar aanleiding van de klacht getoetst aan de beschreven criteria in de normdocumenten.

4.1.g

De visiteur maakt een rapport van de bespreking en stuurt het op aan het bestuur.

4.1.h

Het bestuur neemt een besluit over de klacht.

4.1.i

Het secretariaat zendt de klager en de beklagde het besluit van het bestuur.

5. Klachtenregeling

5.1 Algemeen

5.1.a

De klachtenregeling heeft betrekking op de procedure bij een klacht van een patiënt over de homeopaat.

5.2 Indiening klacht

5.2.1 Indiening klacht bij de NOKH

5.2.1.a

Een patiënt kan een klacht schriftelijk of per email bij de NOKH indienen.

5.2.1.b

Het bestuur brengt de homeopaat schriftelijk op de hoogte van de klacht. Het bestuur informeert de homeopaat over de mogelijkheid om een collega-homeopaat te laten bemiddelen.

5.2.1.c

Het bestuur brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van de klacht. Het bestuur vermeldt daarbij dat de homeopaat is ingelicht over de klacht. Ook vermeldt het bestuur dat de homeopaat binnen vier weken een afspraak met de klager maakt voor een gesprek.

5.2.2 Indiening klacht bij de homeopaat

5.2.2.a

Een patiënt kan een klacht rechtstreeks bij de homeopaat indienen.

5.2.2.b

De homeopaat kan contact opnemen met de NOKH voor advies. Het bestuur kan een collega-homeopaat inschakelen voor bemiddeling.

5.3 Klachtenbemiddeling

5.3.1 Gesprek tussen de homeopaat en de klager

5.3.1.a

De homeopaat of collega-homeopaat maakt een afspraak met de klager voor een gesprek. Het gesprek dient binnen vier weken plaats te vinden. De reden van het gesprek is te proberen tot een oplossing van de klacht te komen.

5.3.1.b

De homeopaat of collega-homeopaat brengt het bestuur op de hoogte van het resultaat van het gesprek.

5.3.2 Bemiddeling door een klachtenfunctionaris

5.3.2.a

Indien de klacht niet in het gesprek tussen de klager en de homeopaat opgelost wordt, adviseert de homeopaat de klager om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het NIBIG.

5.3.2.b

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en zorgt voor bemiddeling in een poging om met de betrokken partijen tot een oplossing te komen.

5.3.2.c

Als er sprake is van een klacht over een overtreding van de tuchtnormen (zoals onder meer beschreven in het normdocument Beroepscode), kan de klachtenfunctionaris de klager adviseren om de klacht te deponeren bij het Tuchtrecht Complementaire Zorg (TCZ).

5.3.2.d.

De homeopaat brengt het bestuur op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling.

5.4 Klachtenbehandeling

5.4.a

Als de klacht na de klachtenbemiddeling niet is opgelost, kan de klager een geschil (rechtszaak) indienen bij de geschilleninstantie van het NIBIG.

5.4.b

Aan het indienen van een geschil zijn kosten (griffierecht) verbonden voor de klager.

5.4.c

De geschilleninstantie beoordeelt de ontvankelijkheid van het geschil.

5.4.d

Als het geschil ontvankelijk wordt verklaard, dan doet de geschilleninstantie uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van het geschil uitspraak door middel van een bindend advies.

5.3.e

De geschillencommissie heeft de bevoegdheid om maatregelen te treffen, zoals het toekennen van een vergoeding aan de klager.

5.5 Register van klachten

5.5.a

Met het oog op de kwaliteit van de beroepsuitoefening houdt de NOKH een register bij van de klachten. Het bestuur kan deze informatie gebruiken om het kwaliteitsbeleid te verbeteren.

NOKH

FLORAWEG 21
2432 CD NOORDEN

E-MAIL: NOKH@NOKH.NL
WEBSITE: WWW.NOKH.NL

NL54 INGB 0006 2256 72

KVK: 28089656