Nieuwe klachtenprocedure Wkkgz

Voor veel podotherapiepraktijken (bijvoorbeeld de kleinere praktijken) is niet eenvoudig een dergelijke onafhankelijke functionaris te benoemen een klachtenregeling uit te voeren.  
Deze praktijken kunnen gebruik (blijven) maken van de dienstverlening (klachtenfunctionaris) van het Kwaliteitsregister Paramedici. De NVvP heeft aan  het Kwaliteitsregister Paramedici verzocht een klachtenregeling vast te stellen in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten (wettelijke eis). Het KP heeft de regeling voorgelegd aan Zorgbelang Nederland.

In Nederland zijn regionale Zorgbelangorganisaties actief. Zij behartigen de belangen van zorgvragers in de regio en zetten zich in voor de kwaliteit van de zorg. Zij zijn met elkaar en met de landelijke patiëntenorganisaties verbonden via Zorgbelang Nederland.

Voor zowel de situatie dat de zorgaanbieder zelf beschikt over een klachtenfunctionaris,  dan wel de situatie waarin gebruik wordt  gemaakt van de externe klachtenfunctionaris van het KP is het vereist dat de klachtenregeling  voldoet aan de door de wetgever hiervoor gestelde eisen. Voorts is uniformiteit van de klachtenregelingen (intern of extern door KP uitgevoerd) binnen de  beroepsgroep podotherapeuten van belang. Wij adviseren praktijken die zelf de klachtenfunctie willen uitvoeren om met behulp van het bijgaande door het KP opgestelde [klachtreglement](https://www.podotherapie.nl/files/intranet/downloads/kwaliteit/reglement-klachtafhandeling-paramedische-beroepsbeoefenaren.pdf) (afgestemd met KP) een klachtenregeling op te stellen.

Met de inwerkingtreding van de nieuwe klachtenprocedure komt de taak van de Patiënten Adviescommissie te vervallen.

**Procedure klachtafhandeling**De klachtprocedure start met het invullen van het [klachtenformulier](https://www.podotherapie.nl/files/intranet/downloads/kwaliteit/klachtenformulier.pdf) door de patiënt.

Na ontvangst van de klacht start de klachtenfunctionaris met de behandeling van de klacht.

De zorgaanbieder dient uiterlijk binnen zes weken - eventueel te verlengen met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist - na indiening van de klacht, met redenen omkleed aan te geven.

* tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
* welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
* binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Geschilleninstantie vanaf 1 januari 2017  verplicht voor zorgaanbieders

Lost de inzet van de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kan de cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie.  
  
Voor 1 januari 2017 moet elke zorgaanbieder  aangesloten zijn bij een erkende geschilleninstantie. Het bestuur van de NVvP heeft het Kwaliteitsregister Paramedici verzocht een geschillencommissie in te richten en deze dienstverlening vanaf 1 januari 2017 aan te bieden aan de leden van de NVvP.  Door dit bij stichting KP te beleggen kunnen de kosten ‘laag’ blijven.  Praktijken kunnen er ook toe besluiten gebruik te maken van een andere onafhankelijke geschilleninstantie die aan alle wettelijke eisen voldoet.  
  
Bij de instelling van de geschillencommissie dient een representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten te worden betrokken. Het KP heeft de geschillenregeling afgestemd met Zorgbelang Nederland.

De geschilleninstantie is een door de Minister erkende instantie die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De aanvraag tot erkenning van de door het KP ingerichte geschillencommissie is in behandeling bij het ministerie van VWS.

De inhoud van de geschillenregeling is afgestemd met Zorgbelang. Nederland. Een geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie  kan ook een schadevergoeding toekennen. De schadevergoeding kan oplopen tot een bedrag van € 25.000,-.

Zorgverleners hebben bezwaren geuit over de nieuwe wet. De mogelijkheid van schadevergoeding kan mogelijk leiden tot onterechte claims. De invloed van de nieuwe wet op het aantal klachten en claims wordt gevolgd door de politiek.   
Een podotherapeut dient zich doorlopend te vergewissen van zijn beroepsrisico’s en maatregelen te nemen ten einde deze, evenals de gevolgen ervan, zo goed als mogelijk te voorkomen en te beheersen. Het beschikken over een beroepsaansprakelijkheids­verzekering is daarbij onmisbaar.

**Meer informatie**  
Meer informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) kunt u lezen op de website van de overheid:  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>