



DIËTISTENPRAKTIJK

*Een klacht? Blijf er niet mee zitten!*

Ondanks dat ik altijd mijn best zal doen om goede zorg te bieden, kan het toch gebeuren dat je niet tevreden bent over de behandeling of een klacht hebt. Ik sta altijd open voor feedback en de eerste stap is dan ook het gesprek aan te gaan. Ik ben, als lid van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten en tevens ingeschreven in het Kwaliteitsregister Paramedici (KP), aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van het KP. Als we er samen er niet uitkomen, dan kan je een klacht indienen via het klachtenformulier van het Klachtenloket Paramedici. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal dan de klacht in behandeling nemen. Hieronder staat beschreven hoe één en ander in zijn werk gaat. Deze informatie komt van de website van het KP (onderdeel Klachtenloket Paramedici).

*Klachten- en geschillenregeling via Klachtenloket Paramedici*

#### WAT IS DE WKKGZ?

Op 1 januari 2016 is een nieuwe wet in werking getreden, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet stelt nieuwe eisen aan hoe zorgaanbieders, waaronder paramedici, met ingang van 1 januari 2017 de opvang en behandeling van klachten van hun patiënten moeten organiseren.

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders tot:

- het hebben van een klachtenregeling;
- het aanbieden van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- aansluiting bij een Geschilleninstantie.

Voor meer informatie zie ook de website van het Ministerie VWS.

Heeft u een klacht over of een geschil met een paramedicus, dan moet de zorgaanbieder u informeren over wat u kunt doen als u ontevreden bent over de geleverde zorg.

Als een zorgaanbieder aangesloten is bij het Klachtenloket Paramedici (KLP), dan kunt u voor het melden van een klacht terecht bij ons. Ook voor een geschil kunt u terecht bij het KLP. De geschillenregeling is erkend door het ministerie van VWS.

#### VERSCHIL TUSSEN KLACHTEN EN GESCHIL?

##### Klacht

Hoewel de meeste paramedische zorgverleners hun best doen om goede zorg te bieden, kan het toch gebeuren dat een patiënt niet tevreden is en met een klacht zit over een paramedicus. De eerste stap die een patiënt met een klacht over een paramedicus neemt, is het gesprek aangaan met de paramedicus zelf. Als de patiënt en de paramedicus er niet



samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van het Klachtenloket Paramedici en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen.

## Geschil

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de patiënt er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.

## KLACHTEN- GESCHILLENREGLEMENT

Voor het in behandeling nemen van een klacht of geschil, zijn bij het Klachtenloket Paramedici de volgende reglementen van toepassing.

-  [Reglement Klachtafhandeling Paramedici.pdf](#)
-  [Reglement Geschillencommissie Paramedici.pdf](#)

*(deze documenten vindt u op [www.dietistenpraktijkrenske.nl](http://www.dietistenpraktijkrenske.nl))*

## WANNEER KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

Hoewel de meeste paramedische zorgverleners hun best doen om goede zorg te bieden, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden bent en met een klacht zit over een paramedicus. Meld een klacht eerst schriftelijk bij de paramedicus zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan. Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een gesprek met de zorgverlener kan vaak al leiden tot een oplossing! In de brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Blijft u na schriftelijk contact en/of een gesprek zitten met de klacht of is er een goede reden waarom u het eerste gesprek wilt vermijden, dan kunt u een klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici (KLP).

Het KLP kan alleen een klacht in behandeling nemen van een paramedicus die is aangesloten bij onze klachten- en geschillenregeling en in ieder werkzaam is als Diëtist, Ergotherapeut, Huidtherapeut, Logopedist\*, MBB'er (radiodiagnostisch laborant, radiotherapeutisch laborant of medisch nucleair werker), Oefentherapeut Cesar & Mensendieck, Optometrist, Orthoptist of Podotherapeut.

Op het moment dat een klacht wordt gemeld, dan zal het KLP eerst kijken of de persoon zijn of haar klachtenregeling bij ons heeft ondergebracht. Is de paramedicus niet aangesloten

bij onze regeling, dan informeert u bij de paramedicus bij welke regeling de persoon is aangesloten en meld u uw klacht daar. Een paramedicus kan bijvoorbeeld vallen onder de klachtenregeling van de instelling of organisatie waar de persoon werkzaam is.

## WAAROVER KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent niet tevreden over hoe het contact tussen u en een paramedische zorgverlener verloopt. U wordt bijvoorbeeld slecht geïnformeerd of u voelt zich niet serieus genomen. Of de behandeling is niet verlopen zoals u had verwacht. Er is bijvoorbeeld iets mis gegaan en u wilt herhaling voorkomen. Er zijn kortom verschillende redenen voor een klacht. Als het contact tussen u en een paramedicus niet leidt tot een oplossing, dan kunt u een klacht melden.

## HOE DIEN IK EEN KLACHT IN?

Heeft u de klacht gemeld bij de paramedicus, maar jullie komen er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen via het online klachtenformulier >

<https://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/lists/klachtenformulier/formulier.aspx?Source=/klp/klacht/ingediend>

Welke stappen doorloop je bij een klacht? Lees hiervoor de procedure (*dit document vindt u op [www.dietistenpraktijkrenske.nl](http://www.dietistenpraktijkrenske.nl)*)

## WAT GEBEURT ER MET MIJN KLACHT?

Op het moment dat uw klacht binnenkomt, controleren wij eerst of wij uw klacht mogen behandelen. Is dit niet het geval, dan leggen we u dit zo snel mogelijk uit. Wij toetsen onder andere of u gerechtigd bent om een klacht in te dienen en of de paramedicus bij onze regeling is aangesloten. Als wij uw klacht gaan behandelen, neemt een onafhankelijke klachtenfunctionaris contact met u op. Zo nodig wordt een toelichting op uw klacht gevraagd. De onafhankelijke klachtenfunctionaris analyseert de klacht en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn om uw klacht te behandelen. Afhankelijk van de uitkomst biedt hij ondersteuning bij het verwoorden van de klacht of gaat hij over tot bemiddeling van de klacht. In geval van bemiddeling legt hij uw klacht voor aan degene over wie u klaagt en vraagt deze om een reactie op uw klacht. Van deze reactie wordt u vervolgens op de hoogte gesteld. Desgewenst organiseert de onafhankelijke klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen u en degene over wie u klaagt en kan daarbij ook aanwezig zijn. Ter afsluiting ontvangt u van uw behandelaar een brief waarin, met redenen omkleed, is aangegeven tot welke conclusies uw klacht heeft geleid, welke afspraken er zijn gemaakt of welke maatregelen er zijn genomen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Zodra uw klacht naar tevredenheid is opgelost kan de procedure op ieder gewenst moment worden beëindigd. De procedure eindigt in elk geval met een afsluitbericht van uw behandelaar zes, of in geval van verlenging van de behandeling tien, weken na de indiening van uw klacht.

Er is een wettelijke termijn voor het afhandelen van uw klacht. Deze belooft zes weken vanaf het moment van (schriftelijke) indiening van uw klacht. De termijn kan met vier weken worden verlengd. De onafhankelijke klachtenfunctionaris moet u hierover dan wel schriftelijk informeren. Verdere verlenging van de termijn is alleen in overleg met u mogelijk. Dit kan noodzakelijk zijn als u in een bemiddelingstraject zit.

## WANNEER KAN IK EEN GESCHIL INDIENEN?

Wanneer uw klacht in behandeling is genomen door de klachtenfunctionaris, maar u bent het ook niet eens met de oplossing van de klachtenfunctionaris en u wilt uw klacht doorzetten, dan wordt uw klacht een geschil. U kunt het geschil daarna voorleggen aan de Geschillencommissie Paramedici. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en beoordeelt of dit gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak.

## HOE DIEN IK EEN GESCHIL IN?

Heeft de tussenkomst van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing geleid en u wilt u klacht doorzetten naar een geschil? Dan meldt u een geschil via het online geschillenformulier > [KLP \(www.kwaliteitsregisterparamedici.nl\)](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl)

Een geschil wordt in behandeling genomen door een geschillencommissie, nadat deze is ingediend via het online geschillenformulier.

De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van het geschil schriftelijk uitspraak door middel van een bindend advies.

Welke stappen doorloop je bij een geschil? Lees hiervoor de procedure (*dit document vindt u op [www.dietistenpraktijkrenske.nl](http://www.dietistenpraktijkrenske.nl)*)

## KOSTEN

### Geen kosten bij een klacht

Een klacht indienen kost u niets. Voordat u een klacht indient, is het wel de bedoeling dat u de klacht eerst (schriftelijk) meldt bij de paramedicus om te kijken of u samen tot een oplossing kunt komen.

In een brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### Kosten bij een geschil

Wilt u een oordeel van de geschillencommissie? Dan betaalt u 50 euro als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit 100 euro. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

<https://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/klachtofgeschil/default.aspx> (17-4-2022)