

Concept Klachtenreglement Podologie en Podoposturaal Therapie

Versie 1 – december 2016

LOOP heeft een concept Klachtenreglement Podologie en Podoposturaal Therapie opgesteld. Dit klachtenreglement is opgesteld voor gebruik in de praktijken van podologen en podoposturaal therapeuten aangesloten bij LOOP, die zorgaanbieder zijn volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Dit reglement is nog niet definitief vastgesteld, maar is voor aangeslotenen van LOOP voorlopig wel vast te gebruiken voor de wettelijke verplichting van een interne klachtenregeling van uw praktijk. Aangeslotenen van LOOP kunnen dit klachtenreglement voorzien van het eigen praktijklogo en praktijkinformatie.

Deze regeling is opgesteld voor regulering van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van de klachten. Het is belangrijk om patiënten in kennis te stellen van dit klachtenreglement. Publicatie op de website van de zorgaanbieder is hierbij van belang. Ook op de site van LOOP zullen patiënten gewezen gaan worden op welke wijze zij een klacht kunnen indienen en in contact kunnen komen met een klachtenfunctionaris.

Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht geuit kan worden en hoe daarmee omgegaan wordt. Het doel van de klachtenprocedure is (potentiële) klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium te herkennen en op te lossen, zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Ook biedt het zorgaanbieders belangrijke informatie om de kwaliteit van hun handelen te bevorderen.

In grote lijnen is het proces als volgt:

- Stap 1: Bij onvrede of klacht van de patiënt bespreekt de zorgverlener dit zelf met de patiënt in een poging er samen uit te komen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek (of een vervolggesprek) als dit bevorderlijk is voor de oplossing.
- Stap 2: Als de patiënt van mening is dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wijst de zorgaanbieder de patiënt op het intern klachtenreglement. Daarbij wijst de zorgverlener de patiënt ook op de mogelijkheid om advies in te winnen/in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of een (elektronische of schriftelijke) klacht in te dienen.
- Stap 3: De klachtenfunctionaris kan de patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan onderzoeken naar mogelijkheden om de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt. Zo nodig kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van de klacht. De elektronische of schriftelijke melding van de klacht bepaalt de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht.

Conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg moet de zorgaanbieder vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de patiënt tot een oplossing brengen en

schrijft hierover zijn 'oordeel'. Zo nodig kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van dit 'oordeel'.

- Stap 4: Indien de patiënt niet tevreden is met de afhandeling en oplossing van de klacht, kan de patiënt een geschil indienen bij de onafhankelijke geschilleninstantie waar de zorgaanbieder is aangesloten. Het advies van de geschillencommissie is bindend. Ook heeft deze geschillencommissie de bevoegdheid om zo nodig een schadevergoeding op te leggen tot het bedrag van € 25.000,-.
- Stap 5: De zorgverlener trekt lering uit de klacht en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.
- Stap 6: De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt (anoniem) de klachten op regionale intervisie bijeenkomsten ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

Patiënt	de natuurlijke persoon die zorg ontvangt van de zorgaanbieder.
Klager	de patiënt die een klacht heeft over een zorgverlener. Dit kan ook de vertegenwoordiger van een patiënt zijn.
Klacht	een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> – een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan. – een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
Zorgverlener	de bij de LOOP aangesloten zorgverlener, een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
Zorgaanbieder	de praktijk waar de zorgverlener beroepsmatig werkt.
Klachtenfunctionaris	de klachtenfunctionaris bij LOOP of de in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
LOOP	Landelijk Overkoepelend Orgaan voor de Podologie
Oordeel	een schriftelijke reactie van of namens de zorgaanbieder inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.

Artikel 2 Doelstellingen van dit klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;

- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de podologie en podoposturaal therapie te bevorderen.

Artikel 3 **Indiening van uiting van onvrede en/of een klacht**

1. De patiënt wendt zich bij onvrede eerst tot de zorgverlener om tot een informele oplossing te komen.
2. De patiënt wordt door de zorgverlener in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken in een één op één gesprek in een poging er samen uit te komen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek (of een vervolgesprek) als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wijst de zorgverlener de patiënt op de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wijst de zorgverlener de patiënt ook op de mogelijkheid om advies in te winnen/ in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of een klacht in te dienen.
4. Het verzoek voor de diensten van een klachtenfunctionaris kan door de patiënt worden ingediend bij de zorgaanbieder of bij het secretariaat van LOOP (info@loop.nl) en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door een klachtenfunctionaris.
5. Met de aanvraag van de patiënt voor een klachtenfunctionaris om bij de klacht en bemiddeling te ondersteunen, stemt de patiënt in met inzage van de klachtenfunctionaris in zijn relevante medische gegevens bij de desbetreffende aanbieder, indien dit voor het onderzoek van de klachtenfunctionaris noodzakelijk is om bij te dragen aan de oplossing.
6. Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over dit Klachtenreglement en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.
7. Indiening van een klacht geschiedt digitaal of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van LOOP (www.loop.nl) of in de praktijk van de zorgaanbieder.
8. De klacht moet digitaal of als nodig schriftelijk, met datumvermelding, ingediend worden bij de zorgaanbieder. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
9. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt een beroep doen op ondersteuning door een klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de patiënt bij het formuleren van de klacht.
10. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
11. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de zorgaanbieder, de klachtenfunctionaris of het secretariaat van LOOP de klager hierop wijzen.

Artikel 4 **Klachtprocedure en klachtbehandeling**

12. De klachtenfunctionaris kan de patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan onderzoeken naar mogelijkheden om de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt om met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

13. Indien de klachtenfunctionaris dir nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de goedkeuring van de klager en de zorgaanbieder.
14. Uiterlijk binnen zes weken na de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Het kan ook gaan om een bevestiging dat de zorgaanbieder en patiënt er in goed overleg zijn uitgekomen. Wanneer het werken aan een oplossing nog gaande is, is een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de vervolgstappen zijn, ook mogelijk. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.
15. Eventuele verlenging van de wettelijke periode van zes weken voor klachtbehandeling, is met vier weken is toegestaan indien zorgvuldig onderzoek van de klacht dit nodig maakt. De zorgaanbieder dient klager hierover schriftelijk te informeren. Het is ook nog mogelijk om met wederzijds goedkeuren een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Als het maar in goed overleg tussen zorgaanbieder en cliënt gebeurt.
16. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
 - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
17. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 5 **Termijn**

18. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in dit klachtenreglement. Indien deze termijn is verstreken, zal de klacht niet meer in behandeling worden genomen.

Artikel 6 **Klachtenfunctionaris**

19. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - de zorgaanbieder ondersteunen bij het zorgvuldig schriftelijk formuleren van het ‘oordeel’ van de therapeut over de klacht.

20. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
21. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
22. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
23. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
24. Indien de betrokken klachtenfunctionaris, niet de klachtenfunctionaris van LOOP is, informeert de betrokken klachtenfunctionaris schriftelijk aan de klachtenfunctionaris van LOOP de klacht van de patiënt, het oordeel van de zorgaanbieder, de wijze van klachtafhandeling en inzet van de klachtenfunctionaris.

Artikel 7 **Geschilleninstantie**

25. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.
26. Het advies van de geschilleninstantie is bindend.
27. De zorgaanbieder informeert de klachtenfunctionaris van LOOP schriftelijk de uitkomst van de behandeling van het geschil.

Artikel 8 **Geheimhouding**

28. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
29. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak, ambtshalve verplichtingen of de betrokken geschilleninstantie tot bekendmaking verplichten.

Artikel 9 **Kwaliteitsverbetering**

30. De zorgverlener trekt lering uit de klachten en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.
31. De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt anoniem relevante klachten op (regionale) intervisie bijeenkomsten van LOOP ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.