

Klachtenloket Paramedici – wat kunnen zij voor jou betekenen?

Met tips van de klachtenfunctionaris

Natuurlijk doe je je best doet om goede zorg te leveren, toch kan het zijn dat de cliënt een klacht heeft en dat je er met hem of haar niet uitkomt. Vanuit de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ben je als zorgaanbieder verplicht om de zaken rondom klachten en geschillen te organiseren. Door de oprichting van het klachtenloket Paramedici heeft KP dit in één keer voor alle paramedici geregeld. Je hebt er zelf geen omkijken naar en het is onafhankelijk.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Vanaf 1 januari 2017 zijn de regels voor het indienen van een klacht over uw zorgaanbieder gewijzigd. Dit is geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz verplicht zorgaanbieders tot:

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

Heeft een client een klacht over of een geschil met jou als paramedicus, dan ben je als zorgaanbieder verplicht om de cliënt te informeren over wat hij kan doen nu hij ontevreden is over de geleverde zorg.

Werkwijze van het Klachtenloket Paramedici

Ben je lid van de beroepsvereniging en heb je een geldige kwaliteitsregistratie dan kun je gebruiken maken van de diensten van het Klachtenloket Paramedici (KLP). Je informeert je cliënten dat zij een klachten kunnen indienen bij het KLP. Voor de behandeling van de klacht schakelt het KLP een onafhankelijk klachtenfunctionaris in. Er zijn geen kosten aan verbonden.

De klachtenfunctionaris analyseert de klacht en bespreekt met de cliënt welke mogelijkheden er zijn om de 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 de klacht voor aan de paramedicus over wie de cliënt klaagt en vraagt deze om een reactie op de klacht. Van deze reactie wordt de cliënt vervolgens op de hoogte gesteld. Desgewenst organiseert de onafhankelijke klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen de cliënt en paramedicus en kan daarbij ook aanwezig zijn. Ter afsluiting ontvangt de cliënt van zijn behandelaar een brief waarin, met redenen omkleed, is aangegeven tot welke conclusies de klacht heeft geleid, welke afspraken er zijn gemaakt of welke maatregelen er zijn genomen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

Geschillenregeling

Wanneer de klacht in behandeling is genomen door de klachtenfunctionaris, maar de cliënt is het niet eens met de oplossing van de klachtenfunctionaris en hij wil de klacht doorzetten, dan wordt de klacht een geschil.

De cliënt kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Paramedici. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en beoordeelt of dit gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. Hier zijn wel kosten aan verbonden: 50 euro als tegemoetkoming in de kosten. Als de cliënt ook een schadevergoeding eist, is dit 100 euro. Deze kosten moet de cliënt betalen, ongeacht of hij al dan niet in het gelijk wordt gesteld. De geschillenregeling is erkend door het ministerie van VWS.

Tips van klachtenfunctionaris

Jaarlijks behandelen de klachtenfunctionarissen 30-40 klachten. Vanuit hun ervaring hebben zij een aantal tips:

- **Als de cliënt niet tevreden is / een klacht uit**
erken dat het naar is voor de cliënt dat hij een vervelende ervaring heeft gehad. Ga in op de kennelijk niet vervulde verwachting, vraag wat er tegenvalt of beter had gekund. Vertel pas daarna vanuit jouw perspectief wat er is gebeurd en waarom. Naderen jullie elkaar niet, benoem dan de verdere mogelijkheden.
- **Als de klachtenfunctionaris contact met je opneemt**
de klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, heeft dus geen oordeel maar bemiddelt en helpt beide kanten in dat proces. Bij hem kun je je verhaal en je emoties kwijt!
- **Om klachten te voorkomen**
bespreek de verwachtingen van de cliënt en van jezelf vóór je aan een behandeling begint. Zijn er te verwachten bijwerkingen of risico's, benoem die duidelijk. Wees duidelijk over de kosten. En leg je afspraken vast!

Meer informatie

- Wil je meer weten over klachten, geschillen en het Klachtenloket Paramedici? Kijk dan op de [website van het KLP](#).
- Wil je meer weten over de Wkkgz? Kan dan op de [website van het Ministerie VWS](#).