



+

## **LANDELIJKE KLACHTREGELING VOOR PARAMEDICI IN DE EERSTELIJNS ZORG**

Aangesloten zijn de beroepsverenigingen van  
diëtisten, ergotherapeuten, huidtherapeuten, mondhygiënisten,  
oefentherapeuten Cesar & Mensendieck en podotherapeuten

Secretariaat van de Landelijke Klachtencommissie Paramedici eerstelijns:  
T.a.v. Drs. P.J.W. Schilperoord, Postbus 18800, 3501 CV Utrecht, tel.: 06-12956429  
e-mail: Pieter.Schilperoord@vva.nl, [www.klachtencommissieparamedici.nl](http://www.klachtencommissieparamedici.nl)

Utrecht, januari 2014

# LANDELIJKE KLACHTREGELING VOOR PARAMEDICI EERSTELIJN

De deelnemende organisaties van paramedische beroepsbeoefenaren, te weten:

- Nederlandse Vereniging van Diëtisten (NVD)
- Diëtisten Coöperatie Nederland (DCN)
- Ergotherapie Nederland (EN)
- Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH)
- Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist(en) (NVM)
- Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten (NVvP)
- Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM)

en

- de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

(nader te noemen deelnemende organisaties)

overwegende dat:

- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan paramedische beroepsbeoefenaren de verplichting oplegt om per 1 november 1995 een regeling voor klachtbehandeling te hebben getroffen;
- het gewenst is dat een regeling voor klachtbehandeling tot stand komt, welke voldoet aan de wettelijke eisen, recht doet aan de doelstelling van individuele genoegdoening aan de klager en een signalerende functie kan vervullen ten aanzien van kwaliteitstekorten bij de beroepsuitoefening door paramedische beroepsbeoefenaren;
- het gewenst is de eerste opvang en bemiddeling van klachten door landelijke en regionale patiënten/consumentenorganisaties nauw te laten aansluiten bij deze regeling voor klachtbehandeling;

zijn met elkaar als volgt overeengekomen:

## Begripsbepaling

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a Klacht  
Een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de paramedische beroepsbeoefenaar, de waarnemer of personen werkzaam voor de paramedische beroepsbeoefenaar.
- b Klager  
Eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een paramedische beroepsbeoefenaar, waarbij de volgende personen ook als klager kunnen optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden patiënten.
- c Zorgaanbieder::
  - 1 Een voor eigen rekening en risico werkende paramedicus die lid is van één van de beroepsverenigingen die aan deze klachtenregeling deelnemen en die de klachtenregeling Paramedici Eerstelijns voor zijn/haar praktijk heeft aangenomen.
  - 2 Een paramedicus die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Patiënten Zorgsector en die lid is van één van de beroepsverenigingen die aan deze klachtenregeling deelnemen en die de klachtenregeling Paramedici Eerstelijns voor zijn/haar praktijk heeft aangenomen.
  - 3 Een paramedicus of een (rechts)persoon die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Patiënten Zorgsector en die geen lid is van één van de beroepsverenigingen die aan deze klachtenregeling deelnemen en die de klachtenregeling Paramedici Eerstelijns voor zijn/haar praktijk heeft aangenomen op de voorwaarden die door de beroepsverenigingen aan deze deelname zijn gesteld.

De klacht mag geen betrekking hebben op dienstverlening van een paramedische beroepsbeoefenaar of voor hem werkende aan een klager uit hoofde van zijn werkzaamheden in een instelling verricht waar reeds een Klachtencommissie conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is ingesteld.

Als zorgaanbieder en aangeklaagde niet dezelfde persoon zijn dan wordt naast de aangeklaagde ook de zorgaanbieder aangesproken.

- d Aangeklaagde  
Degene tegen wie de klacht zich richt.
- e Klachtopvang  
Het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere aanpak van de klacht door een bij de NPCF aangesloten patiënten-/consumentenorganisatie.
- f Klachtbehandeling  
Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de paramedische zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- g Klachtencommissie  
De door de aan deze klachtregeling deelnemende organisaties ingestelde Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelij (verder te noemen Klachtencommissie) die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling. Het secretariaat van de Klachtencommissie is gevestigd bij het Nederlands Paramedisch Instituut te Amersfoort.
- h Landelijke of regionale patiënten-/consumentenorganisatie  
Een bij de NPCF aangesloten patiënten-/consumentenorganisatie die zich onder meer toelegt op de klachtopvang. Tegenwoordig provinciale en regionale zorgbelangorganisaties van Zorgbelang Nederland.
- i IKG  
De afdelingen Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van provinciale en regionale zorgbelangorganisaties, die zich toeleggen op de klachtopvang.
- j Taken  
De onder g en h genoemde organisaties hebben de volgende functies en taken in het kader van klachtopvang in het algemeen:
  - het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel van de klager inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
  - het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg;  
het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg;
  - het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van een klacht;
  - het begeleiden van de klager bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde;
  - het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager of aangeklaagde;
  - het ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de Klachtencommissie of bij een daartoe aangewezen externe instantie;
  - het verzorgen van een geanonimiseerde jaarlijkse rapportage naar aanleiding van de door de IKG-afdelingen van de zorgbelangorganisaties of de landelijke patiënten-/consumentenorganisatie geregistreerde klachten over beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg in de betreffende regio.

## Doelstelling van de klachtregeling

### Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- a het recht doen aan de individuele klager;
- b het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door paramedische beroepsbeoefenaren.

## **Uitgangspunten bij de klachtregeling**

### **Artikel 3**

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en zorgaanbieder en/of aangeklaagde;
- b de IKG-afdelingen van de zorgbelangorganisaties bieden de mogelijkheid van klachtopvang, die zo veel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- c de Klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- d zonedig doet de Klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de paramedische zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- e de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- f beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- g de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens een overzichtelijke procedure zoals beschreven in artikel 7 en verder;
- h beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- i beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- j persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld conform de wettelijke regelingen, door allen die bij de klachtbehandeling zijn betrokken. De gegevens worden geregistreerd door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie;
- k de Klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie**

#### **Artikel 4**

- lid 1 De Klachtencommissie in vergadering bijeen voor de behandeling van een klacht, bestaat uit drie leden: één lid namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, een lid namens één van de deelnemende beroepsverenigingen en een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is bij of voor de zorgaanbieders.  
Elke deelnemende beroepsvereniging benoemt een afgevaardigde. De afgevaardigde namens een beroepsvereniging neemt deel aan de vergadering indien deze een klacht betreft gericht tegen een beroepsbeoefenaar die lid is van de desbetreffende beroepsvereniging of op een andere manier onder de werking van deze klachtregeling valt.
- lid 2 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
- lid 3 Leden moeten voldoen aan de eisen die gesteld zijn in het door de deelnemende organisaties op te stellen profiel. Als blijkt tijdens evaluatie dat de leden niet voldoen aan dit profiel kunnen de besturen van de deelnemende organisaties de door hen voorgedragen vertegenwoordiger vervangen.
- lid 4 Personen die werkzaam zijn in de klachtopvang zijn niet benoembaar als lid van de Klachtencommissie.
- lid 5 De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van twee jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar.
- lid 6 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.
- lid 7 De leden van de Klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.

## **Taken en mogelijkheden van de Klachtencommissie**

### **Artikel 5**

De Klachtencommissie heeft de volgende taken en mogelijkheden:

- a het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- c het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d het inschakelen van deskundigen;
- e het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zondig adviseren van de paramedische beroepsbeoefenaar over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- f het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door paramedische beroepsbeoefenaren; doorgeven aan de besturen van de deelnemende organisaties;
- g het zorgen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met de IKG-afdelingen van de zorgbelangorganisaties.

## **PROCEDURE**

### **Indienen van een klacht**

#### **Artikel 6**

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de paramedische beroepsbeoefenaar en/of de **voor** hem werkzame personen tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager niet zelf met de paramedische beroepsbeoefenaar en/of de voor hem/haar werkzame personen tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager desgewenst de hulp van een regionale IKG-afdeling inroepen.
- lid 3 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om, eventueel met hulp van de IKG-afdeling, met de paramedische beroepsbeoefenaar en/of de voor hem/haar werkzame personen zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie.

### **Werkwijze van de Klachtencommissie bij de behandeling van een klacht**

#### **Artikel 7**

- lid 1 De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De Klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen vier weken te reageren.

#### **Artikel 8**

- lid 1 De Klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Is een lid verhinderd dan zal zijn plaatsvervanger aanwezig zijn.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de Klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de Klachtencommissie.

- lid 4 De Klachtencommissie baseert haar uitspraken op de door de deelnemende organisaties met de NPCF overeengekomen modelregelingen (voor zover aanwezig), de door de deelnemende organisaties intern vastgestelde kwaliteitseisen of beroepscodes en de algemene kwaliteitscriteria van de NPCF.
- lid 5 De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de Klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over door de paramedische beroepsbeoefenaar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

## **Artikel 9**

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie of op een directe collega van een lid zal diens plaatsvervanger optreden.
- lid 2 De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de Klachtencommissie danwel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kan verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid in de plaats treden.
- lid 4 Een lid van de Klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

## **Termijnen**

### **Artikel 10**

- lid 1 De Klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht, aan de zorgaanbieder en, indien dit een ander is, aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De Klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de paramedische beroepsbeoefenaar heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 De Zorgaanbieder bericht binnen 4 weken klager en Klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4 Lukt dit niet binnen de gestelde termijn van vier weken, dan moet hij dit met redenen omkleed meedelen aan de klager en Klachtencommissie onder vermelding van een nieuwe termijn.
- lid 5 Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 6 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de Klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

## **Stopzetting procedure**

### **Artikel 11**

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager schriftelijk wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geneeskundige Inspectie, het Medisch Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de Klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 12**

De deelnemende organisaties dragen gezamenlijk zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtregeling.

### **Artikel 13**

Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd door de secretaris van de Klachtencommissie. Er wordt ieder jaar een jaarverslag opgesteld ten behoeve van de Inspectie Gezondheidszorg. In het jaarverslag wordt het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten weergegeven.

### **Artikel 14**

Uiterlijk een jaar na inwerkingtreding van deze overeenkomst vindt een evaluatie van deze overeenkomst plaats door de deelnemende organisaties. In deze evaluatie zullen onder andere worden besproken: het functioneren van de Klachtencommissie in al haar facetten, werkwijze en het klachtreglement.

### **Artikel 15**

Deze regeling kan uitsluitend worden gewijzigd indien de besturen van de deelnemende organisaties schriftelijk met een schriftelijk voorgestelde wijziging hebben ingestemd.

### **Artikel 16**

Deze overeenkomst kan schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden door de besturen van de deelnemende organisaties worden opgezegd.

### **Artikel 17**

In alle gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet beslissen de besturen van de deelnemende organisaties in gezamenlijk overleg.

### **Artikel 18**

Deze overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening (26 september 1996) en heeft aanpassingen ondergaan in juni 1998, mei 2000, januari 2003, juli 2004 en januari 2008.

Amersfoort, april 2012  
Klachtencommissie Paramedici Eerstelij