



Niet tevreden?

Uw behandelaar doet er alles aan om uw gezondheidsklachten zo goed mogelijk te behandelen. Dit gebeurt in overleg met u en uitsluitend met uw toestemming. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent en een klacht heeft over de behandeling zelf of over de manier waarop de behandelaar met u omgaat. Als u niet tevreden bent, dan is het van belang dat u dit kenbaar maakt. In eerste instantie voor uzelf, maar ook in het belang van andere patiënten en het waarborgen van de kwaliteit van de registerpodoloog. Wat kunt u doen?

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als er een klacht is over de geleverde zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De wet stelt dat iedere zorgaanbieder vanaf 1 januari 2017 de verplichting heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te stellen, die een klager gratis advies kan geven over het indienen en formuleren van een klacht, dan wel over het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Indien de klachtenfunctionaris werkzaam is bij de zorgaanbieder, waarborgt de zorgaanbieder dat de klachtenfunctionaris onafhankelijk zijn functie kan uitoefenen.

Praktijken die er niet voor kiezen zelf een klachtenfunctionaris te benoemen (bijvoorbeeld de kleine praktijken) kunnen gebruik blijven maken van de dienstverlening (klachtenfunctionaris) van het Kwaliteitsregister Paramedici.

Ik ben patiënt, hoe kan ik een klacht indienen?

Als patiënt kunt u uw klacht op de volgende manier uiten:

- Uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de betreffende praktijk;
- Heeft u een klacht over uw behandelaar (een klacht over de zorgverlening of bejegening)? Dan kunt u een klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van uw registerpodologiepraktijk. U kunt ervan uitgaan dat de klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig zijn functie kan uitoefenen en vertrouwelijk met uw gegevens omgaat.;

Wanneer de betreffende praktijk niet beschikt over een klachtenfunctionaris, kunt u uw klacht kenbaar maken bij [SoloPartners – Deze organisatie is speciaal voor zzp'ers in de zorg.](#)

- Uw klacht bespreken met de behandelaar.



Wij raden u aan om na registratie van uw klacht deze eerst te bespreken met uw behandelaar. Als u dat moeilijk vindt, dan kunt u iemand uit uw omgeving vragen met u mee te gaan.

Wat gebeurt er als u een klacht indient bij de klachtenfunctionaris?

U ontvangt per email een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bekijkt of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Binnen ongeveer twee weken na ontvangst van uw bericht wordt u door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de stand van zaken.

Kan uw klacht **niet** door de klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen, dan wordt u zo goed mogelijk geïnformeerd over andere mogelijkheden die er zijn.

Wordt uw klacht **wel** door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen, dan zal de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u opnemen. U krijgt informatie over de procedure en u kunt uw klacht waar nodig toelichten. Besproken wordt ook of de behandelaar op de hoogte is van de klacht en/of u toestemming geeft de behandelaar op de hoogte te brengen van de klacht. U wordt gevraagd dit schriftelijk te bevestigen, u ontvangt daarvoor een formulier ter ondertekening. Geeft u toestemming om de klacht voor te leggen aan de behandelaar, dan neemt de klachtenfunctionaris daarmee contact op. De behandelaar ontvangt een kopie van uw klacht. De behandelaar heeft twee weken de tijd schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een oplossing te komen met u en de behandelaar.

Binnen uiterlijk zes weken na registratie van de klacht zal de aanbieder van zorg een beslissing nemen over welke maatregelen hij/zij neemt naar aanleiding van de klacht.

Deze maatregelen worden kenbaar gemaakt aan de patiënt en aan de klachtenfunctionaris.

Eventueel kan de periode zes weken worden verlengd met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist.

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 naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
- binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot een oplossing, dan kunt u overwegen uw geschil voor te leggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie. Feetforward² is aangesloten bij de geschilleninstantie SoloPartners. Meer informatie vindt u op de website van Solopartners: <https://www.solopartners.nl/klachtenregeling-zorg.nl>



Wanneer wordt een klacht beëindigd?

De ingezette procedure van klachtbehandeling wordt beëindigd wanneer:

- U uw klacht schriftelijk intrekt voordat de bovengenoemde procedure daadwerkelijk in gang is gezet;
- Als na bemiddeling of overleg blijkt dat u instemt met de afhandeling van de klacht door uw registerpodoloog;
- U heeft aangegeven het niet eens te zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling. Vervolgens kunt u bezien of uw geschil met de behandelaar wilt voorleggen aan de geschilleninstantie.