



KLACHTENREGELING ZORGVRAGER/ ZORGVERLENER

**Klachtenregeling zorgvrager/zorgverlener naar aanleiding van
behandeling door professional in voetzorg die geregistreerd is in het
Register Paramedische Voetzorg (RPV)**

Instemming bestuur Stipezo	1 december 2014
Inwerkingtreding	1 januari 2015
Tekstuele aanpassing	1 oktober 2016
Geldigheidsduur	1 oktober 2021 of korter indien noodzakelijk

Stipezo

Postadres Kruisstraat 58A, 5341 HE Oss

T: 06 360 505 04

E: info@stipezo.nlW: www.stipezo.nl

KvK: 's-Hertogenbosch 17254642

Inhoud

.....	1
Inleiding	4
1. Doel van deze klachtenregeling	5
2. Betrokken partijen	6
2.1 Zorgvrager	6
2.2 Professional in voetzorg	6
2.3 Brancheorganisatie Stipezo	6
2.4 Klachtencommissie	6
3. Klacht	7
4. Bindend advies	8
4.1 Gevolgen bindend advies	8
4.2 Berisping of uitschrijving	8
5. Klachtenprocedure	9
6. Indienen van een klacht door zorgvrager	10
6.1 Tegen wie dient u de klacht in?	10
6.2 Waarover kunt u klagen?	10
6.3 Wie kan er klagen?	10
6.4 Inhoud van de klacht	10
6.5 Indienen van de klacht	10
6.6 Hoor en wederhoor	10
7. Verweer door zorgverlener	11

Inleiding

Tijdens de behandeling van voeten door een professional in voetzorg kunnen zich situaties voordoen waar de zorgvrager ontevreden over is. Is dit het geval, dan zal hierover door de zorgvrager richting zorgverlener moeten worden gecommuniceerd. De zorgverlener zal in dit geval de zorgvrager te woord moeten staan en de vragen van de zorgvrager moeten kunnen beantwoorden. Deze vragen kunnen gaan over de verwachtingen en resultaten van de behandeling en/of de uitvoering ervan.

Beide partijen zullen ieder op eigen wijze communiceren. De manier waarop dit gebeurt kan aanleiding zijn van een meningsverschil. Een niet opgelost meningsverschil kan resulteren in het indienen van een klacht door de zorgvrager met als onderwerp een behandeling en/of het resultaat van een behandeling die werd gegeven door de betreffende professional in voetzorg.

De brancheorganisatie heeft hiervoor een klachtenregeling die geldt voor klachten van zorgvragers over professionals in voetzorg die zijn opgenomen in het Register Paramedische Voetzorg (RPV).

1. Doel van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling is er voor zorgvragers die tijdens het overleg met de aanbieder van voetzorg (geregistreerde RPV-professional) niet tot een bevredigende uitkomst heeft kunnen gekomen en van mening is dat de geregistreerde professional in voetzorg in gebreke is gebleven.

De zorgvrager legt aan de klachtencommissie van Stipezo dit verschil in mening voor, die is geformuleerd tot een klacht, waarna deze klacht voor volgens de daarvoor geldende procedure in behandeling kan worden genomen. De klachtencommissie geeft daarna een bindend advies voor beide partijen, geldende de hiervoor geldende richtlijn.

2. Betrokken partijen

Bij het behandelen van een ingediende klacht zijn meerdere partijen betrokken, de zorgvrager, de professional in voetzorg en de brancheorganisatie die het register (RPV) voert.

2.1 Zorgvrager

Een zorgvrager is een natuurlijk persoon die een professional in voetzorg consulteert naar aanleiding van een hulpvraag ten behoeve van de zorg voor zijn of haar voeten.

2.2 Professional in voetzorg

Een zorgverlener die een opleiding heeft gevolgd voor het behandelen van voeten en die door de brancheorganisatie Stipezo is geregistreerd in het Register Paramedische Voetzorg.

2.3 Brancheorganisatie Stipezo

De brancheorganisatie Stipezo is een landelijk opererende organisatie die mbo-professionals in voetzorg vertegenwoordigt.

2.4 Klachtencommissie

Dit is een kennisgroep, die in wisselende samenstelling (afhankelijk van de klacht) een correct ingediende klacht zal beoordelen en daarna komt tot een besluit, dat zal worden gepresenteerd als een bindend advies.

Dit besluit wordt schriftelijk meegedeeld aan zowel de brancheorganisatie, de indiener van de klacht en de professional in voetzorg, binnen de gestelde termijnen die zijn opgenomen in de klachtenprocedure.

3. Klacht

Bij de klachtenregeling van Stipezo kan een zorgvrager een klacht indienen die betrekking heeft op zaken die te maken met:

- de communicatie tussen zorgvrager en zorgverlener, zoals bijvoorbeeld onjuiste nota's, het niet nakomen van afspraken;
- aantoonbaar onprofessioneel (be)handelen, zoals verkeerde hygiëne, gebruik van verkeerde materialen/ instrumenten.

Klachten die betrekking hebben op lichamelijke schade ten gevolge van een behandeling door de professional worden niet door de klachtencommissie behandeld. Een zorgvrager dient hiervoor juridische stappen te ondernemen.

4. Bindend advies

De klachtencommissie zal naar eer en geweten en op professionele wijze beide partijen horen en tot een bindend advies komen. De zorgvrager evenals de zorgverlener kunnen hiertegen geen bezwaar aantekenen. Dit heeft tot doel een eind te maken aan een lopend meningsverschil. Het advies is bindend in de zin dat de klachtencommissie haar werk beëindigt direct na het uitbrengen van het advies.

4.1 Gevolgen bindend advies

Een bindend advies van de klachtencommissie is een uitspraak waaraan geen sanctie is verbonden voor de zorgprofessional. Het is aan beide partijen om te voldoen aan het advies zodat het meningsverschil kan worden beslecht.

4.2 Berisping of uitschrijving

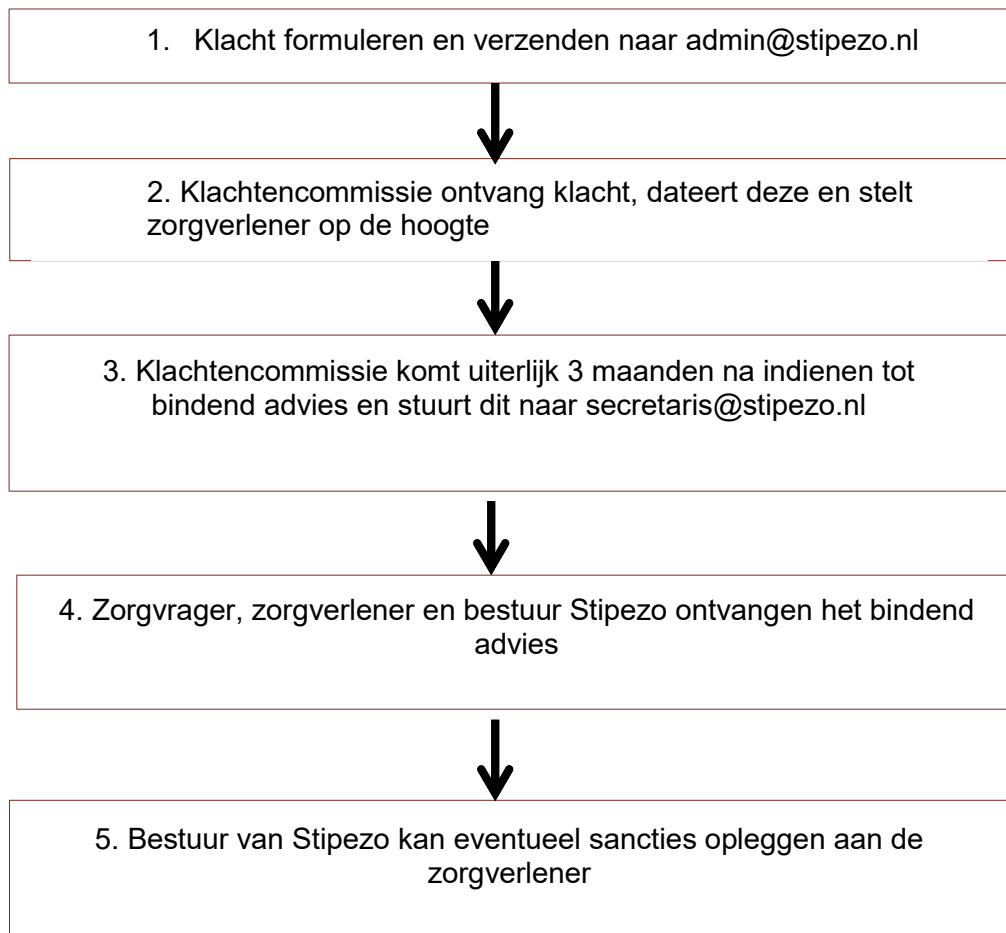
Het bestuur van de brancheorganisatie Stipezo kan naar aanleiding van de klacht zelf een additioneel onderzoek starten naar de geregistreerde zorgverlener en een sanctie opleggen aan deze geregistreerde zorgverlener, mits duidelijk kan worden aangetoond dat de geregistreerde voetzorgverlener:

- de beroepscode niet heeft nageleefd;
- op onprofessionele wijze de voetbehandeling heeft verleend;
- de brancheorganisatie schade berokkent of heeft berokkend door gedrag en handelen op onprofessionele wijze.

De sanctie die Stipezo als brancheorganisatie kan opleggen is een berisping of een uitschrijving uit het RPV, wat gepaard zal gaan met afmelding bij belanghebbende instanties.

5. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure ziet er als volgt uit:



6. Indienen van een klacht door zorgvrager

Voordat u als zorgvrager een klacht indient, is het zinvol dat u eerst contact opneemt met de zorgverlener over wie u wilt gaan klagen. Vaak zijn verdraagzaamheid en begrip voor elkaar de beste leidraad om een klacht zonder behulp van externe instanties op te lossen.

6.1 Tegen wie dient u de klacht in?

U kunt uitsluitend *een schriftelijke klacht* indienen tegen een zorgverlener die is opgenomen in RPV.

6.2 Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen met betrekking tot:

- een uitgevoerde behandeling
- de gefactureerde nota voor de ondergane behandeling
- de communicatie van de geregistreerde zorgverlener
- de handelswijze van de zorgverlener

De ingediende klacht moet betrekking hebben op een voorval binnen een periode waarin duidelijk sprake is of was van een behandelrelatie tussen u als zorgvrager en de in de klacht genoemde zorgverlener.

6.3 Wie kan er klagen?

Een schriftelijke klacht kan alleen worden ingediend door de persoon die werd behandeld door de zorgverlener of de wettelijke vertegenwoordiger van deze zorgvrager.

6.4 Inhoud van de klacht

Een klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

1. De naam van klager.
2. Het correspondentieadres en zo mogelijk het e-mailadres van klager.
3. Het telefoonnummer van de klager.
4. De dagtekening.
5. Handtekening van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
6. Een duidelijke omschrijving van de gedraging/rede waartegen de klager bezwaar maakt.
7. Naam, werkadres/woonadres van de pedicure tegen wie de klacht wordt ingediend.

6.5 Indienen van de klacht

U kunt uitsluitend schriftelijk per post een klacht indienen. Dit mag tot drie maanden nadat het voorval waarover u wilt klagen heeft plaatsgevonden. U ontvangt zo spoedig mogelijk na ontvangst hiervan een bevestiging.

U stuurt de klacht voldoende gefrankeerd naar:

Stipezo
Klachtencommissie
p/a Kruisstraat 58A
5341 HE Oss

6.6 Hoor en wederhoor

De klachtencommissie zal hoor en wederhoor toepassen om tot een bindend advies te komen. Dit houdt in dat de zorgverlener de kans heeft en de gelegenheid krijgt zich tegen een ingediende klacht te verweren. In het bindend advies zal hoor en wederhoor worden verwerkt maar de letterlijke teksten/gesprekken met partijen zullen niet worden gedeeld.

7. Verweer door zorgverlener

De zorgverlener wordt in de gelegenheid gesteld om zich te verweren tegen de ingediende klacht. Om deze reden ontvangt de zorgverlener de volgende gegevens van de klachtencommissie:

- naam van de indiener
- aard van de klacht
- datum van behandeling, nota of communicatie

De zorgverlener krijgt vier weken de tijd om een schriftelijk verweer te formuleren, na berichtgeving door de klachtencommissie. Het verweer dient betrekking te hebben op de door de zorgvrager aangegeven klacht. Voor zover mogelijk mag de zorgverlener het verweer verduidelijken en toelichten met foto's of ander documentatiemateriaal.

Het verweer moet worden verzonden naar:

Stipezo
Klachtencommissie
p/a Kruisstraat 58a
5341 HE Oss