

# Klachtenprocedure

Op 1 januari 2016 is de [Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg](#) (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet vervangt twee 'oude' wetten: de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. De invoering van deze nieuwe wet heeft gevolgen voor alle instellingen en zelfstandigen werkzaam in de gezondheidszorg, dus ook voor jou als vaktherapeut.

Daarnaast vervangt de wet alle klacht- en tuchtrecht van beroepsverenigingen. Dit met uitzondering van klachten over geïndiceerde zorg in het kader van de Wet Jeugdzorg en de Wet Langdurige Zorg. Deze wetten moeten nog aangepast worden aan de Wkkgz. Kijk [hier](#) welke situatie voor jou geldt in het geval van een klacht.

## Wat wil de overheid met de Wkkgz bereiken?

In de opvatting van de overheid stond de cliënt/patiënt in een positie waarin hij niet gemakkelijk kon klagen als hij ontevreden was over de kwaliteit van de geleverde zorg. Deze situatie wil de overheid verbeteren door zorgaanbieders te verplichten om een laagdrempelige, door de overheid goedgekeurde klachten- en geschillenregeling te hebben. Daarnaast heeft de Inspectie voor de gezondheidszorg ruimere bevoegdheden gekregen. Complementaire zorgaanbieders vallen vanaf 1 januari 2017 ook onder de verantwoordelijkheid van de inspectie. Dit houdt in dat je bezoek kunt krijgen van de inspectie als er een melding is gedaan bij de inspectie.

## Gevolgen voor FVB-klachtenregeling

Per 1 januari 2017 houdt ons huidige klacht- en tuchtrecht op te bestaan. Het wordt volledig vervangen door een Wkkgz klachtenreglement en een geschillencommissie. Een uitzondering hierop vormen klachten over geïndiceerde zorg in het kader van de Wet Jeugdzorg en de Wet Langdurige Zorg. Klachten over therapeuten die deze zorg verlenen moeten nog steeds ingediend worden bij de FVB Klachtencommissie. [Zie hiervoor het Reglement Klachtencommissie.](#)

## De wet en jij als vrijgevestigde vaktherapeut

De Wkkgz gaat uit van de individuele verantwoordelijkheid van de zorgverlener, in ons geval de vrijgevestigde vaktherapeut. De wet geeft een aantal zaken aan die je als vrijgevestigde vaktherapeut verplicht geregeld moet hebben. Het gaat om het volgende:

1. Een klachtenreglement
2. Een klachtenfunctionaris
3. Een geschilleninstantie
4. [Een systeem voor het veilig melden van incidenten \(VIM\)](#)
5. Extra informatieplicht richting cliënt

## 6. Meldplicht bij inspectie Gezondheidszorg

### Hoe werkt het in de praktijk?

Stel, je hebt een cliënt die ontevreden is over jouw dienstverlening. Belangrijk is dan dat je als therapeut eerst probeert er onderling uit te komen. Lukt dat niet, dan kan de cliënt vanaf 1 januari 2017 naar de klachtenfunctionaris stappen. Jij bent verplicht om jouw cliënten erop te wijzen wie jouw klachtenfunctionaris is.

#### De klachtenfunctionaris

Volgens de Wkkgz heeft de klachtenfunctionaris tot taak de klager gratis van advies te voorzien over het indienen en formuleren van de klacht. Hij helpt jouw cliënt verder en probeert de klacht snel tot een goede oplossing te brengen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen en daarmee zal in de meeste gevallen een oplossing gevonden zijn.

Jij dient als zorgaanbieder te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld wordt door de manier waarop hij zijn functie uitoefent.

#### De geschilleninstantie

Soms zal ook bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet helpen. Jouw cliënt blijft ontevreden. Dan kan de cliënt de stap maken naar de geschilleninstantie. Let wel: deze geschilleninstantie dient onafhankelijk te zijn. De Wkkgz geeft de geschilleninstantie het recht om kosten die de geschillencommissie gemaakt heeft, bij jou als therapeut neer te leggen. Deze kosten kunnen in de praktijk fors oplopen.

#### Bindende uitspraak

De geschillencommissie zal conform de Wkkgz en het klachtenreglement tot een bindende uitspraak komen. Daar dienen beide partijen zich aan te houden. Nieuw is dat de geschilleninstantie ook een schadevergoeding kan toekennen tot maximaal € 25.000,-.

#### Binnen 6 weken afgehandeld

Een klacht dient binnen 6 weken afgehandeld te zijn. Volgens de wet begint de termijn van 6 weken te lopen vanaf de indiening van de klacht. Dit betekent dat de termijn van 6 weken gaat lopen zodra de schriftelijke klacht jou als therapeut heeft bereikt. De wet stelt overigens geen formele eisen aan de klacht, behalve dat de klacht op schrift moet zijn gesteld.

De werkafspraken rondom deze procedure worden momenteel gemaakt en zullen t.z.t. naar jou worden toegestuurd. Je ziet dan heel eenvoudig hoe je moet handelen zodra een klacht jou bereikt.

## Wat heeft jouw vereniging via de FVB voor jou geregeld?

Na uitgebreid onderzoek is de Algemene Vergadering van de FVB, bestaande uit de besturen van de aangesloten verenigingen, tot de conclusie gekomen dat voor 2017 de beste keuze voor jou als vrijgevestigde vaktherapeut is om je aan te melden bij het [NIBIG](#). Met deze inschrijving heb je als vrijgevestigde vaktherapeut de volgende zaken geregeld:

### 1. Klachtenreglement

Wanneer je bent aangemeld bij het NIBIG, is vanaf dat moment voor jou het klachtenreglement van het NIBIG van kracht. Dit reglement voldoet aan alle vereisten van de Wkkgz en vervangt het klacht- en tuchtrecht van de FVB.

### 2. Klachtenfunctionaris

Ook heb je vanaf dat moment toegang tot de klachtenfunctionaris. Het NIBIG maakt hierbij gebruik van de klachtenfunctionarissen van het [Quasir](#). Alle medewerkers die betrokken worden bij de klachtenafhandeling, zijn professionals. Zij hebben allen een aparte geaccrediteerde opleiding tot klachtenfunctionaris gedaan en zijn gespecialiseerd in mediatie.

### 3. Geschilleninstantie

Verder ben je dan aangesloten bij een Wkkgz-erkende geschilleninstantie de [Stichting Zorggeschil](#). Het NIBIG werkt hiervoor samen met [Quasir](#). Quasir is een bekende naam in de gezondheidszorg. Zij regelen al vele jaren de klachtenafhandeling van zzp-ers en kleine zorginstellingen in Nederland.

### 4. Wkkgz-Waarborgfonds

Als laatste heb je toegang tot het Wkkgz-Waarborgfonds van het NIBIG. Dit betekent dat ook de kosten die niet gedekt worden door je rechtsbijstand- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering, gedekt zijn. Hierbij gaat het dan vooral om de administratieve kosten voor de behandeling van een geschil, die de meeste beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen (inclusief die van de VvAA) niet dekken.

Dan kun je als vrijgevestigde vaktherapeut een beroep doen op het Wkkgz-Waarborgfonds. Zo hopen wij te voorkomen dat je als therapeut in de financiële problemen raakt door de Wkkgz.

## De dekking die het NIBIG jou biedt

Nu vraag je je misschien af waarom wij als FVB niet rechtstreeks met Quasir een overeenkomst gesloten hebben voor de gehele klachtenprocedure. In dat geval zou je alleen de beschikking hebben over de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie. Aanmelding bij het NIBIG heeft als extra voordeel dat het NIBIG ook een Wkkgz-waarborgfonds biedt.

De nut en noodzaak van een goede rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekering zijn per 1 januari 2017 belangrijker dan ooit. **Als je geen geldige beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor 2017 hebt, dan kun je geen gebruik maken van het NIBIG aanbod.** Je kunt uiteraard via ons alsnog beide [verzekeringen](#) afsluiten.

## De kosten

Voor slechts € 45,- per jaar biedt het NIBIG alles wat hierboven beschreven staat. Dat is dus:

1. Klachtenregeling
2. Klachtenfunctionaris
3. Geschilleninstantie.
4. Wkkgz-Waarborgfonds

Dit is exclusief BTW en exclusief kosten voor je rechtsbijstand- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De bij ons aangesloten verenigingen zijn van mening dat het NIBIG voor deze verhoudingsgewijs lage kosten veel biedt. Kwalitatief is deze regeling zeer goed te noemen met voor jou als vaktherapeut een minimum aan risico's.

## Aanmelden bij het NIBIG

Het is een wettelijke eis dat iedere vrijgevestigde vaktherapeut individueel is aangemeld bij een geschilleninstantie. Dit is de reden dat je je als vrijgevestigde vaktherapeut zelf moet inschrijven bij het NIBIG. Heb je een praktijk en mensen in dienst, dan moeten alle zorgverleners aangemeld zijn. Dat wil zeggen: iedereen die zorg verleent tegen betaling, dus ook stagiaires. Het kan hierdoor zijn dat het gunstiger is om als praktijk (kleine zorginstelling) direct bij [Quasir](#) aan te sluiten. Dat is afhankelijk van de specifieke situatie.

Inschrijven bij het NIBIG kan via [deze link](#).

Wat heb je nodig op het moment van inschrijving?

- Diploma beroepskwalificatie (het diploma op basis waarvan je ooit lid geworden bent van je beroepsvereniging)
- Geldige polis van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Heb je die nog niet? Kijk dan hier [link naar FVB pagina over verzekeringen] voor meer informatie over het aanbod dat wij als FVB hebben.
- Verklaring omtrent gedrag (VOG)  
Omdat de VOG nog niet voor alle vaktherapeuten verplicht was, kan het zijn dat je deze nog moet aanvragen. Met het NIBIG hebben we afgesproken dat je deze later aan mag leveren. Hier vind je meer [informatie over de VOG](#) en het [aanvraagformulier](#).  
Het NIBIG heeft geen eisen gesteld aan de geldigheid van de VOG. In dat

geval kun je uitgaan van 2 jaar voor de datum van het verzoek of de aanvraag waarvoor je de VOG nodig hebt.

Tijdens de aanvraag moet je je behandelvorm invullen. De behandelvormen zijn ingedeeld naar de prestatiecodes die de zorgverzekeraars hanteren:

- 24514 vaktherapie (creatieve therapie)
- 24515 psychomotorische kindtherapie
- 24508 speltherapie