



## Meest gestelde vragen voor cliënten, paramedici en beroepsverenigingen

### Cliënten

#### 1. Waar staat Wkkgz voor?

Op 1 januari 2016 is een nieuwe wet in werking getreden, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet stelt nieuwe eisen aan hoe zorgaanbieders, waaronder paramedici, met ingang van 1 januari 2017 de opvang en behandeling van klachten van hun patiënten moeten organiseren.

#### 2. Wat regelt de Wkkgz?

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders tot:

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

#### 3. Wanneer kan ik een klacht indienen?

Het is eerst de bedoeling dat u wanneer u een klacht heeft het gesprek aangaat met de paramedicus. Komt daar geen bevredigende oplossing uit dan kunt u uw klacht indienen via het klachtenformulier van het Klachtenloket Paramedici. Wij controleren daarna of de desbetreffende behandelaar bij de klachtenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici is aangesloten.

#### 4. Hoe dien ik een klacht in?

Bent u met uw behandelaar niet gekomen tot een oplossing dan kunt u via onze website een klachtenformulier invullen. U vindt het formulier via [deze](#) link.

U kunt ook telefonisch contact opnemen met het Klachtenloket Paramedici via: 030-3100929 op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 en 12.30 uur

#### 5. Wat gebeurt er met mijn klacht?

Op het moment dat uw klacht binnenkomt, controleren wij eerst of wij uw klacht mogen behandelen. Is dit niet het geval, dan leggen we u dit zo snel mogelijk uit. Wij toetsen onder andere of u gerechtigd bent om een klacht in te dienen en of de paramedicus bij onze regeling is aangesloten. Als wij uw klacht gaan behandelen, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. Zo nodig wordt een toelichting op uw klacht gevraagd. De klachtenfunctionaris analyseert de klacht en bespreekt met u welke mogelijkheden er zijn om uw 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 uw klacht voor aan degene over wie u klaagt en vraagt deze om een reactie op uw klacht. Van deze reactie wordt u vervolgens op de hoogte gesteld.

Desgewenst organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek tussen u en degene over wie u klaagt en kan daarbij ook aanwezig zijn. Ter afsluiting ontvangt u van uw behandelaar een brief waarin, met redenen omkleed, is aangegeven tot welke conclusies uw klacht heeft geleid, welke afspraken er zijn gemaakt of welke maatregelen er zijn genomen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

#### 6. Wat gebeurt er met mijn gegevens?

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing. Dit betekent dat wij al uw gegevens veilig en vertrouwelijk behandelen en anderen hiertoe geen toegang hebben. Wel dienen wij uw klacht voor



te leggen aan degene over wie u klaagt. Dit gaat op een wijze waarbij de vertrouwelijkheid gewaarborgd is.

7. Wanneer eindigt de procedure?

Zodra uw klacht naar tevredenheid is opgelost kan de procedure op ieder gewenst moment worden beëindigd. De procedure eindigt in elk geval met een afsluitbericht van uw behandelaar zes, of in geval van verlenging van de behandeling tien, weken na de indiening van uw klacht.

8. Wat moet ik doen als ik niet tevreden ben over de uitkomst?

Als uw klacht niet wordt opgelost door uw behandelaar, of met de hulp van de klachtenfunctionaris, is er sprake van 'een geschil'. In dat geval kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Paramedici. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak.

9. Hoe lang duurt de procedure?

Er is een wettelijke termijn voor het afhandelen van uw klacht. Deze belooft zes weken vanaf het moment van (schriftelijke) indiening van uw klacht. De termijn kan met vier weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris moet u hierover dan wel schriftelijk informeren. Verdere verlenging van de termijn is alleen in overleg met u mogelijk. Dit kan noodzakelijk zijn als u in een bemiddelingstraject zit.

10. Is de klachtenfunctionaris onafhankelijk?

De klachtenfunctionaris wordt extern ingehuurd en is geen collega van de persoon over wie u klaagt. De klachtenfunctionaris werkt onpartijdig en onafhankelijk en is gespecialiseerd in het behandelen van klachten in de zorg.

11. Neemt de klachtenfunctionaris alle klachten in behandeling?

Nee, de klachtenfunctionaris neemt niet alle klachten in behandeling. Er wordt eerst getoetst of u gerechtigd bent om een klacht in te dienen en of de behandelaar bij het Klachtenloket Paramedici is aangesloten. Ook zal de klachtenfunctionaris u eerst adviseren rechtstreeks contact op te nemen met degene over wie u klaagt, tenzij u aangeeft dat dit niet mogelijk is.

12. Wanneer komt een klacht bij de Geschillencommissie Paramedici?

Als u er met de paramedicus en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kan u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Paramedici. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en beoordeelt of de klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. De Geschillencommissie Paramedici kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-.

13. Waar vind ik het klachtenreglement?

U vindt het klachtenreglement op onze site via: [Klachtenreglement](#)

14. Wat is het verschil tussen een klacht en een geschil?

Als er oplossing komt met de paramedicus dan kunt u uw klacht indienen en zal de klachtenfunctionaris uw klacht in behandeling nemen. Bent u het ook niet eens met de oplossing van de klachtenfunctionaris en u wilt uw klacht doorzetten dan wordt uw klacht een geschil.

Een geschil wordt in behandeling genomen door een geschillencommissie, nadat u hiervoor het benodigde [meldformulier](#) heeft verstuurd.



15. Hoe kan ik een geschil aanhangig maken?

Mocht de afhandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden dan kunt u de geschillencommissie uw klacht toesturen. U dient hiervoor een apart online formulier in te vullen. U vindt het meldformulier via [deze link](#).

16. Waar vind ik het geschillenreglement?

U vindt het geschillenreglement op onze site via: [Geschillenreglement](#)

17. Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Er zijn voor u als klager geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

18. Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een geschil?

Een geschil wordt in behandeling genomen nadat u griffierechten heeft betaald aan de geschillencommissie middels een overschrijving. De griffierechten bedragen €50,- bij het indienen van een geschil zonder vordering en €100,- bij het indienen van een geschil met vordering van een schadevergoeding. Griffierechten worden niet terugbetaald.

19. Bij wie kan ik terecht?

Klachtenfunctionaris:

- Email: via klachtformulier website klachtenloket [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl)
- Telefoon: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)

Secretaris geschillencommissie:

- Email: via geschilformulier website klachtenloket
- Telefoon: 030-3100929 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)



## Paramedici

### 1. Waar staat Wkkgz voor?

Op 1 januari 2016 is een nieuwe wet in werking getreden, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. Deze wet stelt eisen aan hoe zorgaanbieders, waaronder paramedici, met ingang van 1 januari 2017 de opvang en behandeling van klachten van hun patiënten moeten organiseren.

### 2. Wat regelt de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg?

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders tot het hebben van een klachtenregeling, het aanbieden van een onafhankelijke klachtenfunctionaris en de aansluiting bij een Geschilleninstantie.

### 3. Heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ook informatie beschikbaar?

U vindt via de link [VWS FAQ](#) een document met de meest gestelde vragen door zorgprofessionals. Deze brochure is opgesteld door het ministerie van VWS.

### 4. Wanneer ben ik aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

U bent automatisch aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici als u bent ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Paramedici en lid bent van een paramedische beroepsvereniging welke is verbonden aan het Kwaliteitsregister Paramedici. Staat u ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Paramedici, maar bent u geen lid van de beroepsvereniging dan kunt u bij de beroepsvereniging nagaan wat de eventuele mogelijkheden zijn. Bij een aantal aan het Kwaliteitsregister Paramedici verbonden beroepsverenigingen kunt u zich aanmelden voor de klachten- en geschillenregeling, u betaalt daarvoor een nader met de beroepsvereniging overeen te komen bedrag. Bent u niet ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Paramedici dan kunt u zich niet aansluiten bij de klachten- en geschillenregeling.

### 5. Wat is er geregeld als ik ben aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

Het Kwaliteitsregister Paramedici heeft op de volgende wijze invulling gegeven aan de regeling. Allereerst is de klachten- en geschillenregeling Paramedici door het ministerie van VWS erkend. Voor de cliënt en de paramedicus is een klachtenloket opgezet, het klachtenloket paramedici ([www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl)). Daarnaast is een externe klachtenfunctionaris aangesteld en is een geschillencommissie gevormd. Deze bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een ambtelijk secretaris, een cliëntvertegenwoordiger en een lid beroepsgenoot.

### 6. Wat kost de klachtenfunctionaris?

De kosten van uitvoering komen volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg voor rekening van de zorgverleners. De inzet van de klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten zijn verwerkt via uw (aanvullend) lidmaatschap van de beroepsvereniging dan wel in uw aanmeldkosten wanneer u geen lid van de beroepsvereniging bent.

Bovenstaande geldt ook voor de inzet van de Geschillencommissie Paramedici (zie hierna).

### 7. Wat kost de Geschillencommissie Paramedici?

De kosten van uitvoering komen volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg voor rekening van de zorgverleners. De inzet van de Geschillencommissie Paramedici is onderdeel van de klachten-



en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten zijn verwerkt via uw (aanvullend) lidmaatschap van de beroepsvereniging dan wel in uw aanmeldkosten wanneer u geen lid van de beroepsvereniging bent.

Bovenstaande geldt ook voor de inzet van de klachtenfunctionaris (zie hiervoor).

8. Welke paramedische beroepsbeoefenaren kunnen zich aanmelden bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

Iedere paramedische beroepsbeoefenaar van één van onderstaande beroepen kan gebruikmaken van de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici:

- Diëtisten
- Ergotherapeuten
- Huidtherapeuten
- Logopedisten
- MBB'ers
- Oefentherapeuten
- Optometristen
- Orthoptisten
- Podotherapeuten

Er moet echter wel worden voldaan aan de inschrijfvoorwaarden zoals gesteld bij vraag 3.

9. Ben ik als paramedicus verplicht om mij aan te melden bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

U bent strikt genomen niet verplicht om zich aan te sluiten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici, dit is wenselijk. U bent per 1 januari 2017, zoals alle zorgprofessionals, verplicht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben en u dient aangesloten te zijn bij een erkende Geschillencommissie. Uw beroepsvereniging heeft dit collectief en in één keer goed geregeld via de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici.

10. Als er een klacht tegen mij als paramedicus wordt ingediend zijn er dan kosten voor mij aan verbonden?

Er zijn geen kosten voor u als aangesloten paramedicus wanneer er een klacht of geschil tegen u wordt ingediend. De kosten zijn verwerkt via uw (aanvullend) lidmaatschap van de beroepsvereniging dan wel in uw aanmeldkosten wanneer u geen lid van de beroepsvereniging bent.

11. Wordt de beroepsvereniging op de hoogte gesteld wanneer er een klacht is ingediend tegen één van de leden?

Niet expliciet, wel wordt geverifieerd of de paramedicus staat ingeschreven bij de beroepsvereniging of tegen betaling deelneemt aan de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici.

12. Wanneer kan een klacht aanhangig worden gemaakt bij de klachtenfunctionaris?

Bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is het allereerst de bedoeling dat wanneer een cliënt een klacht heeft u het gesprek aangaat met de cliënt. Mocht er geen bevredigende oplossing komen dan kan de cliënt de klacht indienen via het klachtenformulier van het Klachtenloket Paramedici, mits u bij onze klachten- en geschillenregeling bent aangesloten.



13. Wat is het verschil tussen een klacht en een geschil?

Als u geen oplossing vindt met de klager dan kan de klager de klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici en zal de klachtenfunctionaris, in samenspraak met u en de klager, de klacht in behandeling nemen. Mocht ook de geboden oplossing van de klachtenfunctionaris onbevredigend zijn voor de klager dan kan de klager in overleg met de klachtenfunctionaris besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie paramedici. De geschillencommissie stelt vast of de klacht in behandeling genomen wordt.

14. Ik werk voor een werkgever in de eerste lijn, dient mijn werkgever ervoor te zorgen dat ik aangesloten ben bij een klachten- en geschillenregeling?

De verplichting ligt zowel bij de zorgaanbieder (werkgever) als bij u. Dus u bent zelf verantwoordelijk voor de aansluiting bij een klachten- en geschillenregeling. De aanmelding bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici gebeurt individueel.

15. De organisatie waar ik werkzaam ben is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. Betekent dit dat ik ook automatisch ben aangesloten?

Uw organisatie kan niet aangesloten zijn bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. Deelname aan de regeling is individueel. U kunt de aansluiting wel in overleg met uw werkgever regelen.

16. Mag ik als paramedicus het logo van het Klachtenloket Paramedici gebruiken?

U mag het logo van het Klachtenloket Paramedici alleen gebruiken wanneer u aangesloten bent bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De verwachting is dat u een downloadbare versie voor 1 april 2017 kunt vinden op [www.klachtenloketparamedici.nl/logo](http://www.klachtenloketparamedici.nl/logo).

17. Is de praktijkhouder verplicht om de aansluitkosten van de werknemers te betalen die geen lid zijn van de beroepsvereniging?

De praktijkhouder maakt met zijn werknemers afspraken over de aansluiting bij een klachten- en geschillenregeling. De beroepsvereniging en het Kwaliteitsregister Paramedici staan buiten deze afspraken.

18. Hoe zorg ik als praktijkhouder dat mijn werknemers aangesloten zijn bij de klachtenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

Als praktijkeigenaar wilt u geregeld hebben dat uw werknemers aangesloten zijn bij een klachten- en geschillenregeling. Wij raden u daarom aan om in overleg te treden met uw werknemers om vast te stellen wie er ingeschreven staat bij het Kwaliteitsregister Paramedici en lid is van de beroepsvereniging en wie niet.

19. Ben ik als praktijkhouder verplicht om de aansluitkosten van mijn werknemers te betalen die geen lid zijn van de beroepsvereniging?

U kunt zelf met uw werknemers afspraken maken over de aansluiting bij een klachten- en geschillenregeling. De beroepsvereniging en het Kwaliteitsregister Paramedici staan buiten deze afspraken.

20. Een bij de klachten- en geschillenregeling aangesloten paramedicus is met (zwangerschaps)verlof, is de waarnemer dan ook automatisch aangesloten?

De waarnemer kan niet het lidmaatschap bij de klachten- en geschillenregeling overnemen. Ook de waarnemer dient te voldoen aan de voorwaarden om aangesloten te zijn bij de klachten- en



geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. Wel kan de beroepsvereniging er mogelijk voor kiezen om een tijdelijk lidmaatschap, tegen een gereduceerd tarief, af te geven. Hierdoor is de waarnemer ten tijde van de vervanging aangesloten.

21. Tot wanneer kan ik mij als niet lid van een beroepsvereniging aansluiten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

Voor dit kalenderjaar geldt dat u zich tot 1 april 2017 kan aansluiten. U bent dan vanaf 1 januari 2017 aangesloten de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten hiervoor komt u overeen met de betreffende beroepsvereniging. Rechtstreekse aansluiting bij Kwaliteitsregister Paramedici is niet mogelijk.

Vanaf 1 april 2017 is het niet meer mogelijk om aan te sluiten voor het kalenderjaar 2017.

22. Ik ben een student en studeer dit jaar af, kan ik mij tussentijds aansluiten of wordt mijn aansluiting pas actief op 1 januari van het volgende jaar?

Voor net afgestudeerde paramedici is een aparte regeling. Zij kunnen zich in het lopende jaar aanmelden. Zij betalen alleen de kosten voor het aantal maanden dat gebruik wordt gemaakt van de klachten- en geschillenregeling in het aansluitingsjaar.

De eventuele kosten in geval van geen (aanvullend) lidmaatschap van een beroepsvereniging worden naar rato berekend t.o.v. het aantal maanden dat u gebruik maakt in uw aansluitingsjaar.

Voorbeeld:

U als net afgestudeerde sluit zich aan bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici op 10-07-2017. De berekening is dan als volgt. De maand juli wordt meegerekend, evenals de daarna volgende maanden tot 01-01-2018. Oftewel u betaalt voor 6 maanden.

23. Ik ben een herintreder en wil mij aansluiten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici, kan ik mij tussentijds aansluiten of wordt mijn aansluiting pas actief op 1 januari van het volgende jaar?

Alleen voor herintreders die gebruik maken van de herintrederregeling geldt een aparte regeling, waaraan nadere voorwaarden kunnen worden verbonden. Zij kunnen zich in het lopende jaar aanmelden. Zij betalen alleen de kosten voor het aantal maanden dat gebruik wordt gemaakt van de klachten- en geschillenregeling in het aansluitingsjaar.

De eventuele kosten in geval van geen (aanvullend) lidmaatschap van een beroepsvereniging worden naar rato berekend t.o.v. het aantal maanden dat u gebruik maakt in uw aansluitingsjaar.

Voorbeeld:

U als herintreder sluit zich aan bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De datum van de aanvraag van de herintrederregeling geldt dan als uitgangsdatum. U vraagt op 10-07-2017 de herintrederregeling aan. De berekening is dan als volgt. De maand juli wordt meegerekend, evenals de daarna volgende maanden tot 01-01-2018. Oftewel u betaalt voor 6 maanden.

24. Ik ben een stagiair, moet ik dan ook aangesloten zijn bij een klachten- en geschillenregeling?

Voor stagiairs geldt dat, als zij voor hun werk betaald worden, zij ook zorgverleners op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg zijn. Dat is niet het geval indien stagiairs uitsluitend een onkostenvergoeding krijgen.

25. Valt een uitspraak van de Geschillencommissie Paramedici over een schadeclaim onder de dekking van mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering?

De VvAA heeft de Geschillencommissie Paramedici "erkend". Zie bijgaande [link](#).



26. Waar vind ik het klachtenreglement?

U vindt het klachtenreglement op onze site via: [Klachtenreglement](#)

27. Waar vind ik het geschillenreglement?

U vindt het geschillenreglement op onze site via: [Geschillenreglement](#)

28. Bij wie kan ik terecht?

Klachtenfunctionaris:

- Email: via klachtformulier website klachtenloket [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl)
- Telefoon: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)

Ambtelijk Secretaris geschillencommissie:

- Email: via geschilformulier website klachtenloket
- Telefoon: 030-3100929 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)





## Beroepsverenigingen

### 1. Waar staat Wkkgz voor?

Op 1 januari 2016 is een nieuwe wet in werking getreden, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. Deze klachtwet stelt eisen aan hoe zorgaanbieders, waaronder paramedici, met ingang van 1 januari 2017 de opvang en behandeling van klachten van hun patiënten moeten organiseren.

### 2. Wat regelt de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg?

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg verplicht zorgaanbieders tot:

- Het hebben van een klachtenregeling
- Het aanbieden van een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Aansluiting bij een Geschilleninstantie

### 3. Heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ook informatie en meest gestelde vragen beschikbaar?

U vindt via de link [VWS FAQ](#) een document met de meest gestelde vragen door zorgprofessionals. Deze brochure is opgesteld door het ministerie van VWS.

### 4. Wat kost de klachtenfunctionaris?

De kosten van uitvoering komen volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg voor rekening van de zorgverleners. De inzet van de klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten zijn verwerkt via uw (aanvullend) lidmaatschap van de beroepsvereniging dan wel in uw aanmeldkosten wanneer u geen lid van de beroepsvereniging bent.

Bovenstaande geldt ook voor de inzet van de Geschillencommissie Paramedici (zie hierna).

### 5. Wat kost de Geschillencommissie Paramedici?

De kosten van uitvoering komen volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg voor rekening van de zorgverleners. De inzet van de Geschillencommissie Paramedici is onderdeel van de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten zijn verwerkt via uw (aanvullend) lidmaatschap van de beroepsvereniging dan wel in uw aanmeldkosten wanneer u geen lid van de beroepsvereniging bent.

Bovenstaande geldt ook voor de inzet van de klachtenfunctionaris (zie hiervoor).

### 6. Waar vind ik het klachtenreglement?

U vindt het klachtenreglement op onze site via: [Klachtenreglement](#)

### 7. Waar vind ik het geschillenreglement?

U vindt het geschillenreglement op onze site via: [Geschillenreglement](#)

### 8. Bij wie kan een klager terecht?

Klachtenfunctionaris:

- Email: via klachtformulier website klachtenloket [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl)
- Telefoon: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)

Secretaris geschillencommissie:

- Email: via geschilformulier website klachtenloket
- Telefoon: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)



9. Wordt de beroepsvereniging op de hoogte gesteld wanneer er een klacht is ingediend tegen één van de leden?

Niet expliciet, wel wordt geverifieerd of de paramedicus staat ingeschreven bij de beroepsvereniging of tegen betaling heeft deelgenomen aan de klachten- en geschillenregeling.

10. Kunnen ook paramedici die geen lid zijn van de beroepsvereniging zich aansluiten?

Niet leden, behorende tot de beroepsgroep van de beroepsverenigingen en ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Paramedici, kunnen individueel tegen betaling deelnemen. Hiervoor dient de beroepsbeoefenaar zich aan te melden via de beroepsvereniging. Richtlijn voor de jaarkosten voor individuele niet-leden: € 175,- ex. btw. Er zijn geen tarieven afgesproken voor praktijken.

9. Tot wanneer kan ik mij als niet lid van een beroepsvereniging aansluiten bij de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici?

Voor dit kalenderjaar geldt dat u zich tot 1 april 2017 kan aansluiten. U bent dan vanaf 1 januari 2017 aangesloten de klachten- en geschillenregeling van het Kwaliteitsregister Paramedici. De kosten hiervoor komt u overeen met de betreffende beroepsvereniging. Rechtstreekse aansluiting bij Kwaliteitsregister Paramedici is niet mogelijk. Vanaf 1 april 2017 is het niet meer mogelijk om aan te sluiten voor het kalenderjaar 2017.

11. Kunnen wij als beroepsvereniging van het Kwaliteitsregister Paramedici een lijst met e-mailadressen krijgen van alle kwaliteits- en diplomageregistreerden krijgen om de beroepsbeoefenaren te informeren over de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg wijzigingen?

De communicatie naar de geregistreerden zal via het Kwaliteitsregister Paramedici verlopen. Er zullen geen persoonlijke gegevens door het Kwaliteitsregister Paramedici worden verstrekt aan de beroepsverenigingen.

12. Welke verdeelsleutel wordt gehanteerd bij de verdeling van de kosten?

	Aantal deelnemers lid	Percentage sleutel verdeling kosten	excl. btw
NVLF	2645	32,74%	
NVMBR	10	0,12%	
OVN	620	7,68%	
NVvO	30	0,37%	
NVH	839	10,39%	
EN	700	8,67%	
VVOCM	1348	16,69%	
NVvP	896	11,09%	
NVD	990	12,25%	
TOTAAL	8078	100%	
kosten p/j			
voorzitter			€ 3.000
leden GI			€ 3.375
ambtelijk secretaris GI			€ 3.750
klachtenfunctionaris			€ 15.000
administratief ondersteuner			€ 15.000
overhead			€ 10.031
TOTAAL			€ 50.156