



## **Podos Prevent en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

*De tekst omvat ook toelichting van bv. de Rijksoverheid en ProVoet. Dit ondersteunt Podos Prevent om steeds zicht te houden op het doel van de wet, en om de eigen praktijk zo goed mogelijk in te richten ten aanzien van de Wkkgz. (Houd dit bij de hand: <https://mijn.provoet.nl/kennisbank/wkkgz/checklist-wkkgz>)*

Ook Podos Prevent volgt de wet die zorg moet dragen voor een goede klachtenafhandeling. Dit is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kort gezegd de Wkkgz.

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 mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Doelstelling van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. Mensen willen zich gehoord voelen. Ze willen dat hun klacht snel en netjes wordt afgehandeld. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. Doel van de Wkkgz is: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen, en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg regelt in het kort het volgende:

- Een betere en snelle aanpak van klachten
- Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden
- Cliënt krijgt sterkere positie
- Uitbreiding meldplicht zorgaanbieder

Meer informatie over de Wkkgz is te vinden via deze link van de Rijksoverheid:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg/>.

### **1. Het bieden van goede zorg**

Onder 'goede zorg' wordt verstaan: veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht, van goede kwaliteit en van niveau. Dit punt gaat onder meer over apparatuur en producten en over personeel. Ik leef na wat in het Bedrijfshandboek van de pedicure en medisch pedicure staat. Bij twijfel over de werking van een nieuw apparaat of product kan ik bij ProVoet een verzoek tot beoordeling van de apparatuur doen. Op de website van ProVoet is te lezen hoe dit gaat: (<https://mijn.provoet.nl/kennisbank/branchenoviteiten>).

Als het gaat om het bieden van goede zorg draagt het ProVoet lidmaatschap hiertoe bij, doordat ProVoet haar leden ondersteunt. Immers, een ProVoet lid:

- Heeft een door de branche of minister erkend diploma
- Werkt volgens de beroepscode (medisch) pedicure

Podos Prevent heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven, collectief geregeld via ProVoet. ProVoet informeert haar leden zeer breed over wat voor een goede uitoefening van het vak van belang is, en moedigt haar leden steeds aan tot zelfreflectie, opleiding en bijscholing, wetgeving en de navolging ervan, biedt een veelzijdigheid aan tools om tot die resultaten te komen, en vraagt daartoe ook input vanuit de leden. Podos Prevent houdt de informatie zorgvuldig in de gaten en past de bedrijfsvoering en kwaliteit van de werkzaamheden er steeds op aan.

Voor KRP-geregistreerde pedicures geldt dat zij zich aantoonbaar bij- en nascholen. Hiervoor is een door ProCert bewaakt kwaliteitssysteem actief, waarop de medisch pedicure precies kan zien wat vereist is voor elk deelgebied van haar vak, hoeveel punten daarvoor dienen te worden behaald, en voor welke datum.

## **2. Beschikken over een kwaliteitssysteem**

Hiermee bedoelt de wet een systeem waarin wordt vastgelegd wat er is gedaan tijdens de behandeling, evaluatie van de behandeling(en) en mogelijke verbeterpunten. Hiervoor hanteert Podos Prevent een cliëntdossier waarin altijd het behandelplan is opgenomen en per behandeling de status van de voeten, effect van vorige behandeling, cliëntspecifieke belangrijke punten om rekening mee te houden.

## **3. Beschikken over een meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling**

Het betreft vermoedens van fysiek geweld, vermoedens van psychisch of seksueel geweld en vermoedens van verwaarlozing. Bij acute en structurele onveilige situaties is het doen een melding bij Veilig Thuis de professionele norm. **Een afwegingskader zou gemaakt moeten zijn door de beroepsgroep. Echter, gezien het type zorg dat pedicures leveren, heeft Podos Prevent begrip voor het feit dat zo'n afwegingskader voor pedicures (nog) niet bestaat.**

Een melding betekent niet automatisch dat de hulpverlening wordt overgedragen aan Veilig Thuis. De melder kan ook samen met Veilig Thuis werken aan een verbetering van de situatie. Het betekent samen werken aan een veilig thuis voor het slachtoffer. De professional, in dit geval ik, kan wellicht zelf hulp bieden of organiseren.

Op de website van de Rijksoverheid is een basismodel te vinden dat hiervoor gebruikt kan worden. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>, en deze meldcode heeft Podos Prevent voor zichzelf hieronder uitgewerkt.

Podos Prevent let op signalen en brengt deze in kaart om deze signalen te wegen: doet dit denken aan huiselijk geweld of kindermishandeling. De eerste stap is in principe een gesprekje met de cliënt, omdat vrijwel altijd slechts een persoon tegelijk in mijn praktijk is, en bovendien andere huisgenoten doorgaans nooit komen. Een andere optie of vervolgstap is overleg met een collega.

Eerst moet nu besloten worden:

- 1) Is er wel een duidelijk vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling zijn en een vermoeden van acute of structurele onveiligheid;
- 2) Is melden noodzakelijk, is er sprake van acute of structurele onveiligheid?
- 3) Is het mogelijk zelf hulp te verlenen of te organiseren? Kan ik zelf effectieve, passende hulp verlenen of organiseren? Wil de betrokkene daar ook aan meewerken? Zal die hulp leiden tot duurzame veiligheid?

Specifieke expertise hier omtrent is nauwelijks aanwezig dus moet gebeuren naar beste weten, en de hier genoemde stappen kunnen daarbij ondersteunen.

Podos Prevent kan cliënt ondersteunen bij het zoeken naar hulp door na te gaan bij wie cliënt terecht zou kunnen, door zich daarover te informeren. Ook kan bij bijvoorbeeld sterke aanwijzingen

van dementie of ernstige verwaarlozing de huisarts worden ingelicht, omdat Podos Prevent meestal weet wie de huisarts van een cliënt is. De huisarts mag niet zeggen of cliënt in zijn of haar praktijk bekend is, maar de ervaring leert, dat de melding wel wordt genoteerd en dat de melding serieus wordt opgepakt.

Indien hulp verlenen op basis van deze punten niet mogelijk is, zal Podos Prevent een melding doen bij Veilig Thuis.

#### ***4. Beschikken over een systeem voor het veilig melden van een incident***

Een incident is volgens de wet een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg met (mogelijk) merkbare gevolgen voor de cliënt. Ook al heeft de cliënt er niets van gemerkt, een incident moet met de cliënt gedeeld worden en vervolgens geregistreerd worden. Voor een ondernemer zonder personeel kan dat eenvoudig door de cliënt dit mee te delen en een aantekening te maken in de (digitale) cliëntenkaart. Daarmee wordt het klantenbestand ook een register van incidenten.

Bij Podos Prevent is het cliëntdossier de plek voor het bijhouden van incidenten. In de praktijk is, tot schrijven van deze tekst, 25 januari 2022, tijdens uitoefening van de werkzaamheden voorgekomen: prikincident (met instrument de eigen huid geraakt door de handschoenen heen), een schaafwondje bij cliënt of een wondje ten gevolge van gebruik van fraisjes. Bij cliënten met gevoelige huid kan ook na beëindiging van werk op een locatie achteraf nog een klein bloedinkje ontstaan. Altijd volgt wondverzorging volgens protocol. Verschil van mening of situaties die onaangenaam voelen worden zo mogelijk besproken en ook opgenomen in het cliëntdossier.

Ernstige incidenten moeten binnen drie dagen gemeld worden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om:

- Een calamiteit;
- Geweld in de zorgrelatie;
- Ontslag van een medewerker bij ernstig disfunctioneren;

Een meldformulier verplichte meldingen is te vinden op de website van de IGZ.

#### ***5. Verstrekken van informatie over de aangeboden zorg aan de cliënt op diens verzoek***

De cliënt heeft recht op keuze-informatie. Op verzoek zal de pedicure informatie moeten geven over bijvoorbeeld tarieven, leveringsvoorwaarden, kwaliteit, cliënt ervaringen en bewezen werkzaamheid (dit kan bijvoorbeeld door het nemen van foto's voor en na de behandeling). Het doel hiervan is dat de cliënt zijn/haar keuze voor de ene of toch de andere pedicure van tevoren goed kan afwegen. Na de keuze blijft informatievoorziening een belangrijk aandachtspunt. Het is voor de pedicure belangrijk dat zij weet wat de cliënt precies verwacht, om haar zorg hier goed op te kunnen afstemmen. Nazorg telt hier ook, bijvoorbeeld het meegeven van de schriftelijke adviezen die in de richtlijnen zijn opgenomen.

Bij Podos Prevent is veel informatie permanent beschikbaar:

- actuele tarieven staan op de website en hangen aan de muur naast de behandelstoel
- de voorwaarden staan online, te vinden onder de prijslijst, en zijn ter inzage beschikbaar in de behandelkamer
- ter bewaking van de kwaliteit hanteert Podos Prevent het Bedrijfshandboek, de Richtlijnen, staat Podos Prevent vermeld in het KwaliteitsRegister Pedicures van ProCert. Aan alle eisen

voor scholing en bijscholing wordt voldaan, en vakliteratuur en vakinformatie wordt bijgehouden

- slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een foto toegevoegd aan het cliëntdossier. Als een cliënt een klacht heeft over mijn werkzaamheden, wordt het op zo kort mogelijke termijn besproken, en ik doe er alles aan, binnen redelijkheid en billijkheid, om cliënt tevreden te stellen, ook weer op zo kort mogelijke termijn. Ik ben van mening dat foto's van mijn behandelingen op mijn website voor de cliënt geen bijdrage leveren aan de keuze voor mij of voor een collega. Elke behandeling is in feite 'uniek', waardoor foto's op mijn website vrijwel geen waarde hebben. Zou me ooit toch overkomen dat een cliënt ook na overleg ontevreden zou blijven over mijn werk en het is ook enigszins redelijk en billijk, dan hoeft hij of zij niet te betalen. Dit geldt ook voor de situatie als ik een specialistische behandeling vooraf inschattend of al werkend niet uit zou kunnen voeren zoals mag worden verwacht. Iedereen heeft eigen specialiteiten, en soms komt een techniek in mijn praktijk simpelweg niet voor. Dan verwijs ik mensen door. Als iemand komt terwijl ik niet naar verwachting kan presteren, dan hoeft cliënt ook niet te betalen. Ik bied trouwens de gratis Voetencheck aan. Mensen die daarvoor komen, moeten vrijwel altijd doorverwezen worden, omdat de ervaring leert dat ze dan meestal klachten hebben waarvan ze niet weten waar ze terecht kunnen. Meestal is dat dan een podotherapeut, maar ook advies kan soms volstaan.

Verder verstrekt Podos Prevent uiteraard mondelinge informatie voorafgaand en tijdens de behandeling. Er is foldermateriaal in de praktijk aanwezig, en ik kan verwijzen naar websites online zoals van ProVoet voor extra informatie over behandelingen.

Cliënt mag ook altijd het cliëntdossier opvragen. Dat zal Podos Prevent binnen 5 werkdagen aan cliënt ter beschikking stellen. Podos Prevent houdt zich aan de AVG-wetgeving hier omtrent.

## **6. Op verzoek de cliënt te informeren over de rechten die uit deze wet voor haar / hem voortvloeien**

Om de doelstelling van de wet te behalen, hebben zowel de zorgverlener als de cliënt een rol. Daarbij wordt van de zorgverlener verwacht dat zij op verzoek de cliënt nader informeert over wat de cliënt voor rechten heeft (zoals in dit bericht beschreven). Hierdoor kan de cliënt ook naar zijn / haar rechten handelen.

Een nieuwe cliënt wordt altijd verzocht akkoord te gaan met het formulier dat aangeeft welke gegevens Podos Prevent voor welk doel aan cliënt vraagt. Er wordt uitsluitend datgene gevraagd wat voor betreffende individuele cliënt voor goede zorg nodig is. Een BSN-nummer is nooit nodig, en het nummer van de verzekering alleen indien cliënt de kosten van de behandeling kan en wil declareren. Cliënt hoeft lang niet altijd met alles op het formulier akkoord te gaan. Ook wordt cliënt gewezen op nut en noodzaak van de AVG-wet, en de mogelijkheid weer te worden 'vergeten', ofschoon wordt overwogen of de zorg dan nog veilig en van hoge kwaliteit kan zijn. Mogelijk ziet Podos Prevent dan af van verder behandelen van cliënt. Voor meer informatie hierover kunt u ook de Privacy Policy van Podos Prevent raadplegen.

Voorts moedigt Podos Prevent elke cliënt actief aan om alles te vragen, meningen te delen, achteraf op vragen en antwoorden terug te komen, opdat cliënt zich goed geïnformeerd en serieus genomen voelt. Podos Prevent is van mening dat assertiviteit noodzakelijk is in deze tijd, omdat goede zorg zorg is die op het individu wordt afgestemd, en er tegelijkertijd niet zoiets is als één mening of één waarheid. Cliënt zelf leeft bovendien op eigen wijze met de eigen voeten. Door goed te luisteren en zo goed mogelijk te anticiperen kan een zo optimaal mogelijke zorg worden verleend aan elke cliënt.

## ***7. Laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten***

Aanvullend op bovenstaande en onderstaande is Podos Prevent als lid van ProVoet aangesloten bij de door ProVoet ontwikkelde Klachtenregeling. Deze regeling wordt onder de aandacht van cliënten gebracht via de website, en Podos Prevent wijst cliënten regelmatig mondeling op garantie op de behandeling, de gratis service bij twijfel over (mogelijk) ingroeiende nagels voor cliënten die regelmatig komen, en om vooral alles te delen over voeten en behandeling wat maar op komt.

## ***8. Beschikken over een klachtenfunctionaris***

Als de cliënt niet tevreden is, wordt uiteraard geprobeerd om het geschil eerst direct in de praktijk op te lossen. Als dit niet lukt, of de cliënt dient een klacht in, dan schrijft de Wkkgz voor dat hierover met de cliënt een informeel en oplossingsgericht gesprek moet plaatsvinden. Ook schrijft de Wkkgz voor dat de cliënt daarbij advies en ondersteuning kan vragen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De cliënt kan rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advies over het indienen en formuleren van een klacht en de mogelijkheden te onderzoeken voor een oplossing.

Door mijn lidmaatschap van ProVoet ben ik automatisch aangesloten bij de Geschillencommissie uiterlijke verzorging, wat ProVoet collectief geregeld heeft voor haar leden. Hiervoor dien ik te werken volgens de Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche.

De cliënt kan via een standaardformulier zijn klacht melden bij de klachtenfunctionaris. Dat formulier en de gegevens van de klachtenfunctionaris zijn vinden op de website van ProVoet (<https://mijn.provoet.nl/node/109>). De klachtenfunctionaris is rechtstreeks te bereiken via [klachtenfunctionaris@provoet.nl](mailto:klachtenfunctionaris@provoet.nl). Hier zal ik cliënt dan naar verwijzen.

## ***9. Aangesloten zijn bij een erkende geschillenregeling, inclusief de daaraan verbonden leveringsvoorwaarden***

Als cliënt en Podos Prevent niet tot een oplossing kunnen komen, dan kan de cliënt een vervolgstap nemen door zijn geschil voor te leggen aan een geschilleninstantie. Zie verder hierboven, punt 8.

TEKST MAKEN VOOR DE WEBSITE (volgt)