

Klachtenloket Paramedici – informatie voor de cliënt

Vanaf 1 januari 2017 zijn de regels voor het indienen van een klacht over uw zorgverlener gewijzigd. Als u een klacht heeft over de geleverde zorg door uw zorgverlener kunt u terecht bij het Klachtenloket Paramedici.

Ergotherapie Lies Lucassen is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici waarbij de volgende procedure geldt:

1. Bespreek uw probleem eerst met uw behandelend ergotherapeut. Misschien komt u er samen al uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent, of wat u bij een volgende behandeling anders wilt. Het beste is om een aparte afspraak te maken, zodat uw behandelaar voldoende tijd voor u kan uittrekken. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.

2. Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure. De Klachten- en geschillenregeling Paramedici, waarbij wij zijn aangesloten, biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Via www.klachtenloketparamedici.nl vindt u een eenvoudig formulier en nadere uitleg. Wanneer u nadere vragen hebt of er niet uitkomt, is het mogelijk om het klachtenloket via de mail of telefonisch te benaderen – e: info@klachtenloketparamedici.nl t: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)

De onafhankelijk klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft desgewenst advies over het indienen van een klacht, kan helpen bij het formuleren ervan en zoekt naar een oplossing. U krijgt binnen twee weken een reactie van de klachtenfunctionaris op uw ingediende klacht. De klachtenfunctionaris zal ook contact opnemen met de betrokken zorgverlener. Uiterlijk binnen 6 weken zal de zorgverlener zijn/haar reactie/oplossing moeten aangeven over de geuite klacht.

3. Als de geboden oplossing of de wijze waarop de klacht is afgehandeld voor u onbevredigend, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie. Die staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. De commissie probeert alsnog tot een oplossing te komen. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend, zowel voor de zorgverlener als voor u. In bepaalde gevallen kan de commissie een schadevergoeding toekennen. Ook voor het indienen van een geschil moet een formulier worden ingevuld die u via deze link aantreft www.klachtenloketparamedici.nl. Een klacht kan betrekking hebben op de geleverde zorg, maar ook op de dienstverlening of organisatie van de praktijk. U kunt bijvoorbeeld het gevoel hebben onvoldoende te zijn geïnformeerd/of is de behandeling niet verlopen als verwacht of afgesproken. Een klacht indienen kost u niets. Wilt u een oordeel van de geschillencommissie? Dan betaalt u 50 euro als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit 100 euro. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

Als u er niet uitkomt met deze regeling staat het u uiteraard vrij een juridische procedure te starten om tot een uitspraak van de burgerlijke rechter te komen. Bedenk echter goed of u hiermee het beste bent geholpen. Het reglement klacht- en geschilafhandeling en het reglement geschillencommissie paramedici zijn beschikbaar bij uw zorgverlener.