

Soms wil de Klachtencommissie informatie hebben van andere betrokkenen of van externe deskundigen. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. Als u dat wilt kunt u ook bij deze procedure begeleiding krijgen van een IKG-medewerker.

Van de uitspraak van de Klachtencommissie worden u en degene over wie u heeft geklaagd op de hoogte gesteld. De Klachten-commissie kan aanbevelingen doen aan de betreffende paramedicus.

Een ingezette procedure wordt beëindigd als u uw klacht schriftelijk intrekt of als na bemiddeling of overleg blijkt dat u geen behoefte meer heeft aan behandeling ervan.

Aan het behandelen van uw klacht zijn voor u als 'klager' geen kosten verbonden.

#### Adressen en telefoonnummers

Het adres van een IKG-afdeling bij u in de buurt kunt u navragen bij :

- Klachtenopvang Zorg, tel.: 0900 2437070 (€0,10 p/min) of bij Zorgbelang Nederland via [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns is gevestigd in het kantoor van de VvAA

- Klachtencommissie Paramedici t.a.v. drs. P.J.W. Schilperoord Postbus 18800 3501 CV Utrecht tel.:06-12956429 e: [pieter.schilperoord@vvaa.nl](mailto:pieter.schilperoord@vvaa.nl) website: [www.klachtencommissieparamedici.nl](http://www.klachtencommissieparamedici.nl)

januari 2014

## KLACHTREGELING VOOR PARAMEDICI EERSTELIJS

Bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns zijn 7 beroepsverenigingen aangesloten:

Diëtisten Coöperatie Nederland (DCN)



Nederlandse Vereniging van Diëtisten (NVD)



Ergotherapie Nederland (EN)



Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH)



Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist (NVM)



Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten (NVvP)



Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM)



**HEEFT U EEN KLACHT OVER UW PARAMEDICUS?**

**U KUNT ER IETS MEE DOEN!**

**Bij deze Klachtencommissie aangesloten paramedici zijn:**

- \* diëtisten
- \* ergotherapeuten
- \* huidtherapeuten
- \* mondhygiënist
- \* oefentherapeuten Cesar
- \* oefentherapeuten Mensendieck
- \* podotherapeuten

## **Als u onverhoopt ontevreden bent**

Als u bij een diëtist, ergotherapeut, huidtherapeut, mondhygiënist, oefentherapeut Cesar, oefentherapeut Mensendieck of podotherapeut onder behandeling bent of bent geweest, heeft u waarschijnlijk gemerkt dat deze al het mogelijke doet u de hulp te bieden die u nodig heeft. Goed onderling contact is daarbij heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over de behandeling die zij krijgen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Bent u ontevreden over bepaalde zaken of heeft u een klacht? In deze folder staat informatie over wat u dan kunt doen.

### **1 Uw probleem eerst bespreken met uw behandelend paramedicus**

Bespreek uw probleem eerst met uw behandelend paramedicus. 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 er een aparte afspraak voor te maken, zodat uw behandelaar voldoende tijd voor u kan uittrekken. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.

### **2 Advies en ondersteuning van de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)**

Als u het moeilijk vindt uw behandelend paramedicus rechtstreeks te benaderen, of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van de Zorgbelangorganisatie in uw regio. Zo'n IKG geeft u o.a. informatie over uw rechten als patiënt.

Een IKG-medewerker kan ook samen met u een gesprek hebben met de paramedicus of u helpen met het schrijven van een brief naar de

Klachtencommissie.

De regionale/provinciale IKG-afdelingen vallen onder de organisatie van Zorgbelang Nederland en werken onafhankelijk van hulpverleners, zorginstellingen en zorgverzeke-raars.

### **3 Klachtencommissie Paramedici Eerstelij**

Misschien heeft u een ernstige klacht en wilt u daarover een uitspraak van de Klachtencommissie waaronder de paramedicus valt. U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelij in Amersfoort. De secretaris van die Commissie is uw contact-persoon. Bij hem kunt u terecht met vragen over het indienen van een klacht.

Deze secretaris begeleidt de hele afhandeling van uw klacht. Hij zal u wel vragen wat u zelf al gedaan hebt om uw klacht op te lossen, bijvoorbeeld of u er al met uw paramedicus over hebt gesproken.

De Klachtencommissie behandelt geen klachten over aansprakelijkheid.

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelij is onpartijdig en bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, één lid namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en één lid van de beroepsvereniging waarvan de betreffende paramedicus lid is.

### **4 De behandeling van een klacht**

De Klachtencommissie kan uw klacht pas echt gaan behandelen als u deze commissie schriftelijk op de hoogte stelt van uw klacht. De IKG kan u, als u dat wilt, helpen bij het opstellen van deze brief.

Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u antwoord van de secretaris van de

Klachtencommissie. Hij zal u om te beginnen melden of u met uw klacht aan het goede adres bent. De paramedicus over wie u klaagt moet namelijk lid zijn van de beroepsvereniging of zich hebben aangesloten bij de Klachtencommissie. Uw klacht mag niet gaan over een schadevergoeding.

De secretaris zal u ter ondertekening een machtigingsformulier toesturen. Hiermee geeft u hem toestemming contact op te nemen met degene over wie u een klacht heeft en - indien het tot een behandeling door de Klachtencommissie komt - uw medische gegevens op te vragen. De paramedicus wordt door de secretaris gevraagd hem een schriftelijke reactie op uw klacht te geven.

Vervolgens zal de secretaris proberen door bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen met u en de paramedicus.

Als bemiddeling door de secretaris voor u niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, wordt de klacht voor behandeling doorgegeven aan de Klachtencommissie. Daarvoor verzamelt de secretaris alle informatie die nodig is. Het kan zijn dat u gevraagd wordt meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. U kunt de stukken inzien; degene over wie u klaagt kan dat eveneens.