U heeft een klacht

1. Uw zorgverlener doet er alles aan goede zorg te verlenen. Mocht u als cliënt onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken met de behandelend logopedist. Wanneer deze niet weet dat u niet tevreden bent, kan de logopedist u ook niet helpen.

2. Mocht de klacht niet naar uw tevredenheid worden opgelost, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure. De Klachten- en geschillenregeling Paramedici, waarbij uw zorgverlener is aangesloten, biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ga naar ***www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp***. U vindt daar een eenvoudig formulier en verdere uitleg. Wanneer u meer informatie nodig heeft, is het mogelijk om het klachtenloket telefonisch te benaderen. Meer hierover op bovengenoemde website.

3. Wat gebeurt er met mijn klacht?

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 logopedist. Uiterlijk binnen 6 weken zal logopedist een reactie/oplossing moeten aangeven over de geuite klacht.

4. Wat als er geen oplossing wordt gevonden?

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing of over de klachtafhandeling? 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.

5. Waarover kan ik een klacht indienen?

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. Mogelijk is de behandeling niet verlopen als verwacht of afgesproken.

6. Wat kost het indienen van een klacht?

Een klacht indienen kost u niets. Wilt u een oordeel van de geschillencommissie? Dan betaalt u € 50,00 als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit € 100,00. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al in het gelijk wordt gesteld of niet. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

7. Komt u er niet uit met deze regeling?

In dat geval bent 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.