

U komt voor goede hulp en begeleiding. Uw ergotherapeut doet er alles aan goede zorg te verlenen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat met uw ergotherapeut te bespreken. Als een gesprek geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen. Uw ergotherapeut is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici. Daarover gaat deze folder.

Wat kan ik doen als ik ontevreden ben?

De eerste stap is een gesprek aangaan met uw ergotherapeut. Het is goed mogelijk dat die niet beseft dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. Vaak leidt zo'n gesprek al tot een oplossing.

Wat als ik toch een klacht wil indienen?

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 uw ergotherapeut is aangesloten, biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ga naar www.klachtenloketparamedici.nl. U vindt daar een eenvoudig formulier en nadere uitleg. Wanneer u nadere vragen hebt of er niet uitkomt, is het mogelijk om het klachtenloket telefonisch te benaderen.

Klacht indienen?

www.klachtenloketparamedici.nl



Wat gebeurt er met mijn klacht?

De onafhankelijke 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.

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. Om een geschil in te dienen vult u ook een formulier in op www.klachtenloketparamedici.nl.

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.

Wat kost het indienen van een klacht?

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.

Wat gebeurt er met mijn gegevens?

De Wet bescherming persoonsgegevens is hier van toepassing. Dit betekent dat al uw gegevens veilig en vertrouwelijk behandeld worden en anderen er geen toegang toe hebben. Uw klacht wordt wel voorgelegd aan de ergotherapeut waarover u klaagt. Maar dat gaat op een manier waarop de vertrouwelijkheid gewaarborgd is.

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.

Meer informatie:

info@klachtenloketparamedici.nl

Tel: 030 310 09 29

(maandag t/m vrijdag tussen 9.00 en 12.30 uur)

Stappenplan:

1.

Dien uw klacht in

Een gesprek met uw ergotherapeut levert geen oplossing op? Vul dan een klachtenformulier in op www.klachtenloketparamedici.nl.

2.

Reactie

U krijgt binnen twee weken een reactie (en desgewenst advies) van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Die stuurt uw klacht door aan de praktijk.

Binnen 6 weken na het doorsturen krijgt u een reactie van uw ergotherapeut.

3.

Klacht lost niets op?

Bent u niet tevreden met deze oplossing? Dan kunt u een geschil indienen bij de geschillencommissie, ook via www.klachtenloketparamedici.nl.

In het uiterste geval dat het geschil ook niets oplevert voor u, kunt u zelf een juridische procedure starten.

Ontevreden? Blijf er niet mee zitten!

Deze folder is uitgegeven door Ergotherapie Nederland, de beroepsvereniging van ergotherapeuten. Sinds 1 januari 2017 zijn zorgverleners verplicht om zich aan te sluiten bij een klachtenregeling. Dat is vastgelegd in de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg).

Ergotherapie Nederland

Orteliuslaan 750

3528 BB Utrecht

www.ergotherapie.nl

De gebruikte informatie is afkomstig van het Kwaliteitsregister Paramedici.

