

Bij het Klachtenloket Paramedici kunt u terecht met klachten over paramedici. Wij informeren u over mogelijkheden om een klacht op te lossen en geven antwoord op vragen. Bent u ontevreden over een paramedicus en lukt het niet om de klacht samen oplossen? Dan kunt u bij ons een klacht indienen. Onze klachtenfunctionaris begeleidt en ondersteunt u bij het klachtenproces.

## Een klacht indienen?

Hoewel de meeste paramedische zorgverleners hun best doen om goede zorg te bieden, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden bent en met een klacht zit over een paramedicus. Meld een klacht eerst bij de paramedicus zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan. Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een gesprek met de zorgverlener kan vaak leiden tot een oplossing.

Vindt u het moeilijk om rechtstreeks iemand te benaderen? Dan kunt u contact opnemen met een afdeling Informatie & Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) bij u in de buurt. Het IKG werkt onafhankelijk van de hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg. De medewerkers kunnen u onder meer helpen bij het voorbereiden van een gesprek met uw behandelend paramedicus en het opstellen van een brief aan uw behandelaar. Voor meer informatie zie Zorgbelang Nederland: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

Blijft u na het gesprek zitten met de klacht of is er een goede reden waarom u het eerste gesprek wilt vermijden, dan kunt u een klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici.

## Waarover kan ik een klacht indienen?

Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent niet tevreden over hoe het contact tussen u en een paramedische zorgverlener verloopt. U wordt bijvoorbeeld slecht geïnformeerd of u voelt zich niet serieus genomen. Of de behandeling is niet verlopen zoals u had verwacht. Er is bijvoorbeeld iets mis gegaan en u wilt herhaling voorkomen. Er zijn kortom verschillende redenen voor een klacht. Als het contact tussen u en een paramedicus niet leidt tot een oplossing, dan kunt u een klacht melden.

## Over wie kan ik een klacht indienen?

Het Klachtenloket Paramedici kan alleen helpen bij paramedische beroepen die zijn geregistreerd bij het Kwaliteitsregister Paramedici. U kunt bij het Klachtenloket Paramedici terecht als u een klacht heeft over de volgende paramedici: Diëtisten, Ergotherapeuten, Huidtherapeuten, Logopedisten, MBB'ers (radiodiagnostisch laborant, radiotherapeutisch laborant of medisch nucleair werker), Oefentherapeuten (Cesar & Mensendieck), Optometristen, Orthoptisten, Podotherapeuten.

## Wat gebeurt er als ik een klacht indien?

Binnen ongeveer twee weken na ontvangst van uw bericht krijgt u antwoord van de klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Paramedici. Omdat niet elke paramedicus is aangesloten bij de klachtenregeling van het Klachtenloket Paramedici, wordt er eerst gekeken of uw klacht bij het Klachtenloket Paramedici in behandeling kan worden genomen. De paramedicus over wie u klaagt moet namelijk wel lid zijn van de beroepsvereniging of zich hebben aangesloten bij de Klachtenregeling Paramedici; verder mag uw klacht niet gaan over een schadevergoeding. Als de klacht niet verder door het Klachtenloket Paramedici in behandeling kan worden genomen, dan zullen we u zo goed mogelijk informeren over de andere mogelijkheden die er zijn.

## Klachtenregeling Paramedici

Als de klacht binnen het Klachtenloket Paramedici in behandeling wordt genomen en er wordt een klachtenprocedure gestart, dan zal de klachtenfunctionaris 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 van uw klacht door de klachtencommissie komt - uw medische gegevens op te vragen. De paramedicus zal door de klachtenfunctionaris worden gevraagd hem een schriftelijke reactie te geven op uw klacht.

De klachtenfunctionaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen met u en de paramedicus. Als bemiddeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht voor behandeling worden doorgegeven aan de klachtencommissie.

Daarvoor verzamelt de klachtenfunctionaris namens de klachtencommissie alle informatie die nodig is. Het kan zijn dat u bijvoorbeeld wordt gevraagd om meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. Of het kan zijn dat de klachtencommissie informatie nodig heeft van andere betrokkenen of van externe deskundigen.

U kunt de verzamelde stukken inzien; degene over wie u klaagt kan dat eveneens. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure.

Van de uitspraak van de klachtencommissie worden u en degene over wie u heeft geklaagd op de hoogte gesteld. Na behandeling van uw klacht, kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de paramedicus over wie u heeft geklaagd.

## Wanneer wordt een klacht beëindigd?

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. Ook een uitspraak van de klachtencommissie leidt tot het einde van de procedure.

## Hoe kan ik een klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici?

Een klacht kunt u indienen via het digitale klachtenformulier op de website van het Klachtenloket Paramedici. Ook is het mogelijk om schriftelijk een klacht in te dienen. Zie voor meer informatie en het klachtenformulier [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl).

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

