

# Patiëntenklachtrecht en beroepscode

U komt voor goede hulp en begeleiding. Die willen wij graag bieden. Uw zorgverlener doet er alles aan goede zorg te verlenen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u als cliënt onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken. Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen. Uw zorgverlener is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici. Hieronder meer informatie.

## **Wat kan ik doen als ik ontevreden ben?**

De eerste stap: een gesprek aangaan met uw zorgverlener. 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 zorgverlener is aangesloten, biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ga naar [www.klachtenloketparamedici.nl](http://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. Meer hierover op bovengenoemde website.

## **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 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.

## **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.

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.