

## Klachtenloket Paramedici

**Vanaf 1 januari 2017 zijn de regels voor het indienen van een klacht over uw zorgverlener gewijzigd. Als u een klacht heeft over de geleverde zorg door uw zorgverlener kunt u terecht bij het Klachtenloket Paramedici mits uw zorgverlener daarbij is aangesloten.**

**Uw zorgverlener heeft u geïnformeerd via de site van zijn/haar praktijk en/of een folder verkrijgbaar in de praktijk wat u kunt doen als u ontevreden bent over de geleverde zorg. Als uw zorgverlener is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici geldt de volgende procedure.**

De eerste stap voor u is 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.

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 de klachtenprocedure. De Klachten- en geschillenregeling Paramedici, biedt u, mits uw zorgverlener hierbij is aangesloten, een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Via de website [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl) vindt u nadere informatie, het meldformulier en uitleg over de procedure. Komt u er niet uit of heeft u nadere vragen, dan is het ook mogelijk om het klachtenloket via de mail of telefonisch te benaderen.

Voor vragen of meer informatie:

e: [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl)

t: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 9.00 tot 12.30 uur)

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 uw zorgverlener. Uiterlijk binnen 6 weken zal de zorgverlener zijn/haar reactie/oplossing over de geuite klacht kenbaar moeten maken.

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 en/of is de behandeling niet verlopen als verwacht of afgesproken.

Als de geboden oplossing of de wijze waarop de klacht is afgehandeld voor u onbevredigend, dan kunt u desgewenst 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. Ook voor het indienen van een geschil is het nodig om een formulier in te vullen waarvoor u terecht kunt op de website van het klachtenloket paramedici.

Een klacht indienen is kosteloos. Wilt u een oordeel van de geschillencommissie, dan betaalt u daarvoor € 50 als tegemoetkoming in de kosten. Als u daarbij een schadevergoeding eist, is dit bedrag € 100. Deze kosten bent u, ongeacht of u al dan niet in het gelijk wordt gesteld, verschuldigd. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

Als u er met deze regeling toch niet uitkomt staat het 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.

Het reglement klacht- en geschilafhandeling alsmede het reglement geschillencommissie paramedici zijn in te zien via de website van het klachtenloket paramedici.