

U heeft een klacht, wat kunt u nu doen?

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

The Peeling Company wilt u graag informeren wat u kunt doen als u ontevreden bent over de geleverde zorg. Ook zal worden aangegeven welke procedure er geldt als u uw klacht bespreekbaar wilt maken. Als uw huidtherapeut is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici geldt de volgende procedure.

De eerste stap

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

De tweede stap

Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt, of dat er een goede reden is om geen gesprek aan te willen gaan. In dat geval kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. De Klachten- en geschillenregeling Paramedici, waarbij uw huidtherapeut is aangesloten, biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Via de website van het Klachtenloket Paramedici vindt u nadere uitleg. Wanneer u vragen hebt of er niet uitkomt, is het mogelijk om het klachtenloket via de mail of telefonisch te benaderen.

E-mail adres: info@klachtenloketparamedici.nl

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

Klacht of geschil?

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 huidtherapeut. Uiterlijk binnen 6 weken zal de huidtherapeut haar reactie en/of oplossing moeten aangeven over de geuite klacht.

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en u wil de klacht doorzetten, dan kunt u ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen. Deze commissie 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.

Klachten- en geschillen reglement

Voor het in behandeling nemen van een klacht of geschil, zijn bij het Klachtenloket Paramedici de volgende reglementen van toepassing:

- Reglement Klachtenafdeling Paramedici
- Reglement Geschillencommissie Paramedici

U vindt deze reglementen op de website van www.klachtenloketparamedici.nl onder het kopje 'Klachtenprocedure'. Klacht indienen Leest u voordat u een klacht wilt melden, eerst de informatie over een klacht indienen. Heeft u de klacht gemeld bij de paramedicus, maar jullie komen er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen via het online klachtenformulier.

Geschil indienen

Leest u voordat u een geschil wilt melden, eerst de informatie over een geschil indienen. Heeft de tussenkomst van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing geleid en u wilt u klacht doorzetten naar een geschil? Dan meldt u een geschil via het online geschillenformulier.

Kosten

Een klacht indienen kost u niets. Voordat u een klacht indient, is het wel de bedoeling dat u de klacht eerst (schriftelijk) meldt bij de huidtherapeut om te kijken of u samen tot een oplossing kunt komen. In een brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

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.

Juridische procedure

Als u er niet uitkomt met deze regeling 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.