FLOWCHART VOOR DE CLIËNT

KLACHTEN, GESCHILLEN LOGOPEDIE

KLACHT OVER EEN LOGOPEDIST

Soms ben je niet tevreden over de logopedie die je krijgt. Dat kan gaan over hoe je bent geholpen, over de behandeling zelf, of over iets wat is gebeurd in de praktijk.

Meestal helpt het om het probleem eerst samen te bespreken. Een goed gesprek lost vaak veel op.

Lukt dat niet? Dan kun je hieronder lezen wat je kunt doen.

START

Is jouw logopedist lid van de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLF)?

NEE

DE LOGOPEDIST IS GEEN LID VAN DE NVLF

De NVLF kan jouw klacht dan niet behandelen.

De logopedist moet zelf zijn aangesloten bij een erkende klachtenregeling. Iedere logopedist is volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zo'n regeling te hebben.

Wat kun je doen?

Vraag in de praktijk waar de logopedist is aangesloten.

Is dat nergens? Dan kun je dit melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

JA

DE LOGOPEDIST IS LID VAN DE NVLF

De logopedist is automatisch aangesloten bij het Klachtenloket Paramedici (KP).

Vanaf hier zijn er verschillende routes voor het afhandelen van de klacht of melding.

ROUTE A

JE DIENT ZELF EEN KLACHT IN

(Wkkgz-traject)

Verloop:

1. Je meldt je klacht bij het Klachtenloket Paramedici (KP).
2. Een klachtenfunctionaris luistert naar beide kanten en probeert te bemiddelen.
3. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen?
   Dan wordt je klacht een geschil.
   Dan heb je een meningsverschil.
   De Geschillencommissie Paramedici bekijkt beide meningen en beslist wat juist is.

Kosten:

- Bij een klacht hoef je niets te betalen.

ROUTE B

JE HEBT EEN GESCHIL MET JE LOGOPEDIST

Verloop:

1. Je geschil wordt behandeld door de Geschillen-commissie Paramedici.

Mogelijke maatregelen:

- Voor jou: de commissie doet een bindende uitspraak. Dat is een uitspraak waar je je aan moet houden. Je kunt soms een schadevergoeding krijgen (maximaal €25.000).
- Jouw logopedist moet de uitspraak opvolgen.

Kosten:

- Voor behandeling van het geschil betaal je €50. Vraag je om een schadevergoeding, dan komt er €100 bij.

ROUTE C

JE MELDT JE KLACHT BIJ DE INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD (IGJ)

Verloop:

1. Je kunt jouw klacht melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de IGJ.

Mogelijke maatregelen:

- Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft je informatie en advies over wat je kunt doen met je klacht.
  Ook wordt je klacht geregistreerd.
  Deze registratie helpt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om toezicht te houden op de kwaliteit van zorg en jeugdhulp.

Kosten:

- Voor het melden van een klacht hoef je niets te betalen.

Heb je een klacht die je niet binnen een van deze routes kwijt kunt? Stuur dan een e-mail naar logopedie@nvlf.nl.

NVLF