

Klachtenprocedure

Wanneer u ontevreden bent over onze behandeling nemen wij uw klacht serieus en hopen wij samen met u een oplossing te kunnen vinden. Wij hanteren de richtlijn van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapie voor de klachtenafhandeling.

1. Bespreek eerst uw probleem met de behandelende huidtherapeut.

Wellicht komt u er samen uit als u vertelt waarover u niet tevreden bent, of wat u bij een volgende behandeling graag anders wilt. Als u het moeilijk vindt uw huidtherapeut rechtstreeks te benaderen of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de afdeling Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in uw regio. Deze instantie geeft u informatie over uw rechten als patiënt. Zij adviseren u wat te doen met uw klacht of helpen u met het schrijven van een brief. Indien u dat wenst kan er iemand met u meegaan naar een bespreking tussen u en uw huidtherapeut.

2. De klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH) de Patiënten Advies Commissie (PAC).

Wanneer een gesprek tussen u en uw huidtherapeut niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Patiënten Advies Commissie van de NVH. In deze commissie hebben drie huidtherapeuten zitting, hun taak is om te bemiddelen tussen patiënt en huidtherapeut. De commissie neemt de (schriftelijke) klacht in behandeling, verstrekt informatie en bemiddelt tussen u en de huidtherapeut. Het doel is om tot een goede oplossing te komen. De Patiënten Advies Commissie doet geen uitspraken over het recht van een klager op schadevergoeding. Als u gebruik wilt maken van de (gratis) diensten van deze commissie dan kunt u bij het secretariaat van de vereniging een klachtenformulier aanvragen. Adressen vindt u verderop in de folder.

3. De Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns (KCP).

Indien uw klacht niet door bemiddeling van de Patiënten Advies Commissie van de NVH kan worden opgelost, bestaat de mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns (KCP). De beroepsvereniging NVH is bij deze Klachtencommissie aangesloten. Deze commissie is onafhankelijk en bestaat uit een jurist als voorzitter en twee leden, één namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en één lid van de beroepsvereniging NVH. De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling als u deze commissie schriftelijk op de hoogte stelt van uw klacht. Binnen twee weken laat de secretaris van de commissie u schriftelijk weten hoe uw klacht behandeld zal worden. Er zijn twee mogelijkheden:

1. De klachtencommissie probeert te bemiddelen om het contact tussen u en uw huidtherapeut te verbeteren of de klacht op te lossen. Bemiddeling kan alleen als u en uw huidtherapeut dit allebei willen en de behandelaar lid is van de NVH.
2. De klachtencommissie doet na onderzoek een uitspraak over uw klacht. De klachtencommissie doet een aanbeveling aan de huidtherapeut om herhaling van deze klacht in de toekomst te voorkomen. De Klachtencommissie Paramedici kent geen schadevergoeding toe.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de Klachtencommissie alle informatie die zij daarvoor nodig acht. De huidtherapeut wordt verzocht schriftelijk te reageren op uw klacht. Mogelijk wordt ook aan u gevraagd om nadere toelichting. Ook de huidtherapeut kan gevraagd worden meer uitleg te geven. Misschien zal het zelfs nodig zijn om (een deel van) uw medische gegevens bij uw huidtherapeut op te vragen, of om andere betrokkenen te horen. Uiteraard wordt hiervoor altijd eerst uw toestemming gevraagd.

De Patiënten Adviescommissie en de Klachtencommissie doen geen juridische uitspraken. Wenst u dit wel, dan dient u een civiele procedure te volgen.

Zowel de Patiënten Adviescommissie als de Klachtencommissie Paramedici, brengen u voor het behandelen van uw klacht geen kosten in rekening.

De Patiënten Adviescommissie en de Klachtencommissie Paramedici gaan uiterst zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens.

Belangrijke adressen en telefoonnummers:

Secretariaat van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten. Mercatorlaan 1200 3528 BL
Utrecht www.huidtherapie.nl (aanvragen/downloaden klachtenformulier)

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici: Drs. P.J.W. Schilperoord (secretaris) p/a Nederlands
Paramedisch Instituut Postbus 1161 3800 BD Amersfoort tel: 033 421 61 89