

Adressen

NEDERLANDSE PATIËNTEN CONSUMENTEN FEDERATIE

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Telefoon: 030 – 297 03 03

NVLF COLLEGE VAN TOEZICHT OP DE NALEIVING VAN DE BEROEPSCODE VOOR LOGOPEDISTEN

Steinhagenseweg 2b
Postbus 75
3440 AB Woerden
Telefoon: 0348 – 45 70 73

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE LOGOPEDIE EERSTELIJN

T.a.v. ambtelijk secretaris
Steinhagenseweg 2b
Postbus 75
3440 AB Woerden
Telefoon: 0348 – 45 70 73



**Wanneer u
een klacht over
uw logopedist
heeft**

Logopedie

Ontevreden over de behandeling

Het kan (helaas) gebeuren dat u als cliënt/patiënt of als ouder van een minderjarige cliënt/patiënt een klacht heeft over uw logopedist of over de logopedische behandeling. Waar kunt u dan terecht?

De Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLF), de beroepsvereniging voor logopedisten, informeert u daarover in deze folder.

PRAAT EERST EENS MET DE LOGOPEDIST

Bespreek uw klacht eerst met de logopedist. Als de logopedist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij/zij de klacht niet oplossen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het College van Toezicht op de naleving van de Beroepscode voor logopedisten (het College) of de Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelijng (de Klachtencommissie).

Als u eerst iets wilt weten over bijvoorbeeld uw rechten als cliënt/patiënt, dan kunt u informatie vragen of ondersteuning krijgen van een instelling voor klachtopvang.

ONDERSTEUNING BIJ DE KLACHTBEHANDELING

Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) kan u informatie geven over uw rechten als cliënt of patiënt en u adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een IKG kan u ook ondersteunen, begeleiden of helpen bij het schrijven van een brief aan de logopedist, of bij het voorbereiden van het gesprek met de logopedist waarover u een klacht heeft. Zij kunnen ook voor u bemiddelen.

In Nederland zijn er ongeveer 30 IKG's. Aan het slot van deze folder vindt u het adres en het telefoonnummer van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Daar kunt u vernemen waar het IKG bij u in de buurt zich bevindt.

Beroepscode voor Logopedisten

Logopedisten zijn gebonden aan normen en waarden, vastgelegd in gedragsregels. Deze regels zijn te vinden in de 'Beroepscode voor Logopedisten'. Daarin staat bijvoorbeeld dat de logopedist de belangen van de cliënt op de eerste plaats stelt, dat hij geheimhoudingsplicht heeft en de cliënt zonder aanzien des persoons behandelt.

Als u vindt dat uw logopedist in strijd met deze beroepscode heeft gehandeld, en hij of zij is lid van de NVLF, dan kunt u een klacht indienen bij het College.

BEHANDELING DOOR HET COLLEGE

Het College is een onafhankelijk orgaan van de NVLF en behandelt en beoordeelt klachten over leden van de NVLF. Het is daarmee een vorm van intern tucht-recht. Het College kan binnen dit soort klachtenbe-handeling sancties opleggen of aan de NVLF adviseren om een sanctie toe te passen.

Het adres en het telefoonnummer waaronder het College bereikbaar is, vindt u achteraan in deze folder.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Omdat alle logopedisten sinds 1 januari 1995 wettelijk verplicht zijn een regeling te hebben getroffen voor de behandeling van klachten, heeft de NVLF samen met de NPCF de Landelijke Klachtencommissie Logopedie Eerstelijng ingesteld. Hierbij kunnen zowel leden als niet-leden van de NVLF zich aansluiten.

In het kader van deze regeling kunt u een klacht indienen tegen iedere logopedist, lid of geen lid van de NVLF. Klachtenbehandeling door een klachtencommissie is een maatschappelijke regeling, waarbij goeddoening van de cliënt/patiënt voorop staat. Aan uitspraken van een klachtencommissie kunnen geen sancties worden verbonden; een klachtencommissie stelt alleen vast of een klacht gegrond of ongegrond is.

Achteraan in deze folder vindt u hoe u de Klachtencommissie kunt bereiken. Na de behandeling door de Klachtencommissie kunt u niet in 'hoger beroep' en kunt u de klacht ook niet meer indienen bij het College.

U kunt met uw klacht ook naar de "gewone" rechter. Deze zal rekening houden met de inmiddels gevolgde klachtprocedure en de klacht uiteraard ook toetsen aan de Beroepscode voor Logopedisten.

Kosten en procedures

Voor u zijn er geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht.

Dit geldt voor zowel de behandeling van klachten door het College als door de Klachtencommissie. In beide situaties gelden regels over hoe een klacht moet worden ingediend, hoe de behandeling ervan plaatsvindt en binnen welke termijn een uitspraak tegemoet kan worden gezien.

Als u overweegt om een klacht in te dienen, kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van het College en de Klachtencommissie. De medewerker zal u aan de hand van een aantal vragen in staat stellen de juiste keuze te maken en u vervolgens informatie toesturen over de procedures.

