

Procedure Geschillencommissie Paramedici

Klacht

Bij ontevredenheid of een klacht over een behandeling, dient u dit zo snel mogelijk tot 4 dagen na de behandeling aan ons te melden. De huidtherapeut zal zich samen met u inzetten om tot een passende oplossing te komen. Uw tevredenheid staat bij ons voorop, en we streven ernaar om eventuele zorgen of klachten zorgvuldig te behandelen.

Klachtenprocedure en Geschillencommissie

Mocht het niet lukken samen tot een gepaste oplossing te komen, kunt u hulp inschakelen via de klachtenfunctionaris van Klachtenloket Paramedici. In uiterste gevallen kunt u uw klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Paramedici. Let op, Dit moet u binnen een jaar na ontvangst van het schriftelijk oordeel van de paramedicus doen. Voorwaarde is ook dat de gebeurtenis waarover u klaagt niet langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden. De werkwijze van de Geschillencommissie staat beschreven in het Reglement van de Geschillencommissie.

Schade

Als u van mening bent dat u schade heeft geleden dan moet u dit aangeven bij de indiening van uw geschil. Daarbij dient u dan meteen - met alle bewijsstukken - de soort schade en de hoogte daarvan te omschrijven. Geeft u daarbij ook aan waarom de schade het gevolg van het handelen van de paramedicus is. Voor meer informatie raadpleeg de website van Klachtenloket Paramedici.

Klachtenloket Paramedici

Postbus 19207 3501 DE Utrecht
030 310 09 29

info@klachtenloketparamedici.nl
www.klachtenloketparamedici.nl

Bindend advies

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit betekent dat u en de paramedicus daaraan zijn gebonden. Het bindend advies is bedoeld als finaal oordeel waarmee het geschil dus definitief wordt beëindigd. Doorgaans kunt u dan ook niet meer met een verzoek om schadevergoeding naar de rechter.

Verloop procedure

1. Indiening geschil

U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie via een [geschillenformulier](#). Als het formulier u te weinig ruimte biedt voor omschrijving van het geschil, dan kunt u dit in een afzonderlijke bijlage toevoegen bij het meldformulier. U kunt uw geschil ook afzonderlijk voorleggen per brief met uw gegevens, een omschrijving van het geschil en uw handtekening. Deze brief kunt u per post te sturen aan: Maliesingel 39, 3581BK Utrecht. U stuurt zoveel mogelijk stukken ter onderbouwing van uw geschil en van de eventuele schadevergoeding mee. De

Geschillencommissie wil in ieder geval het schriftelijk bericht ontvangen dat de paramedicus u heeft gestuurd ter afsluiting van de klachtenbehandeling.

2. Ontvangstbevestiging

De Geschillencommissie bevestigt de ontvangst van uw geschil in een brief. Daarin staat welke gegevens eventueel nog meer nodig zijn om uw geschil te kunnen behandelen. Daarbij zal u worden gevraagd om een machtiging in te vullen waarmee zo nodig medische informatie met uw toestemming kan worden opgevraagd bij de paramedicus.

3. Griffierecht

Voor het in behandeling nemen van het geschil wordt u gevraagd griffierecht te betalen. De behandeling van een geschil kost € 50,-. Als u een schadevergoeding vraagt kost de behandeling van een geschil in totaal € 100,-.

4. Verweerschrift paramedicus

De Geschillencommissie stuurt daarna een kopie van uw geschil en uw andere stukken naar de paramedicus. De paramedicus krijgt drie weken de tijd om hierop te reageren in een schriftelijk verweer. Dit verweer zal met de daarbij door de paramedicus verzonden stukken naar u worden doorgestuurd. Indien de Geschillencommissie daartoe aanleiding ziet kunt u en de paramedicus over en weer hierop nog eenmaal schriftelijk reageren.

5. Bemiddeling

U kunt tot en met een hoorzitting de behandeling van uw geschil intrekken of het geschil nog onderling oplossen met de paramedicus.

Ook kan de secretaris van de Geschillencommissie u een voorstel doen voor een bemiddelingsbijeenkomst onder leiding van een mediator (een professionele bemiddelaar). Stemmen u en de paramedicus daarmee in en komt u er samen uit, dan worden de afspraken schriftelijk vastgelegd en stopt de Geschillencommissie met de behandeling van het geschil.

6. Schriftelijke behandeling of hoorzitting

Als de Geschillencommissie alle informatie heeft wordt de behandeling van het geschil gestart. Dit kan de Geschillencommissie tijdens een besloten vergadering doen of tijdens een hoorzitting. De Geschillencommissie besluit tot het houden van een hoorzitting als zij, na lezing van de stukken, nog vragen heeft over het geschil. U en de paramedicus worden hiervoor uitgenodigd. U mag een vertrouwenspersoon of raadsman meenemen naar de hoorzitting. Tijdens deze zitting kunnen u en de paramedicus mondeling een toelichting geven in reactie op de vragen van de Geschillencommissie. De zitting duurt ongeveer een uur. De Geschillencommissie bestaat uit drie personen, is onpartijdig en onafhankelijk. De Geschillencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

7. Uitspraak

Een aantal weken na de besloten vergadering of de hoorzitting ontvangen u en de paramedicus de uitspraak per aangetekende post. In de uitspraak wordt beschreven of uw klacht die tot het geschil heeft geleid gegrond is of niet en – bij een verzoek om schadevergoeding - of de paramedicus een bedrag moet betalen. Ook kan de Geschillencommissie een advies toevoegen aan de uitspraak. In een enkel geval bepaalt de Geschillencommissie dat zij niet bevoegd is of om een andere reden niet over het geschil kan oordelen.

Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden. De uitspraak is bindend en betekent het einde van de procedure. Er is geen hoger beroep mogelijk.

Duur procedure

De Geschillencommissie Paramedici streeft naar een efficiënte behandeling van uw geschil. De duur van de behandeling is mede afhankelijk van de snelheid van reageren van u en de paramedicus. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil zes maanden.