

# **Wat kunt u doen bij klachten over uw logopedist**

## **Ontevreden over de behandeling**

Het kan 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. Welke stappen kunt u dan ondernemen en waar kunt u met uw klacht terecht?

In deze folder staat uitgelegd welke mogelijkheden er zijn.

## **Praat eerst met uw logopedist**

Bespreek uw klacht eerst met de logopedist. Als de logopedist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij de klacht niet oplossen. Komt u er samen niet uit, dan zijn er twee instanties waar u met uw klacht terecht kunt. Het College van Toezicht op de naleving van de beroepscode voor logopedisten (het College) en de Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelij (de Klachtencommissie).

### **Beroepscode voor logopedisten**

Logopedisten zijn gebonden aan normen die zijn vastgelegd in gedragsregels. Deze regels staan in de 'Beroepscode voor Logopedisten'. Zo is bijvoorbeeld afgesproken dat logopedisten de belangen van de cliënt voorop stellen. Er geldt geheimhoudingsplicht en cliënten worden behandeld zonder aanzien des

persoons (geen discriminatie).

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

## **Behandeling van de klacht 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 tuchtrecht. Het College kan binnen dit soort klachtenbehandeling sancties opleggen of aan de NVLF adviseren om een sanctie toe te passen.

## **Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie**

Sinds 1 januari 1995 zijn alle logopedisten wettelijk verplicht om een regeling te hebben voor de behandeling van klachten. Hiervoor is de Landelijke Klachtencommissie Logopedie Eerstelij in het leven geroepen. Bij deze commissie kunt u een klacht indienen tegen iedere logopedist, lid of geen lid van de NVLF.

Klachtenbehandeling door een klachtencommissie is een maatschappelijke regeling, waarbij genoegdoening 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.

Na de behandeling door de Klachtencommissie kunt u niet in hoger beroep. U kunt de klacht ook niet meer indienen bij het College. U kunt met uw klacht ook naar de burgerrechter. Deze zal rekening houden met de inmiddels gevolgde klachtprocedure en de klacht uiteraard ook toetsen aan de Beroepscode voor Logopedisten.

## **Kosten en procedures**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht door het College of door de Klachtencommissie. Er gelden wel 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. Deze informeert u of uw klacht bij het College of de Klachtencommissie ingediend kan worden.  
Ook kunt u informatie over de procedure inwinnen.

### **Ondersteuning bij de klachtenbehandeling**

Wilt u ondersteuning bij uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de Zorgbelangorganisatie in uw regio. Wat deze organisaties kunnen doen en hoe u ze kunt bereiken vindt u op de website [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

### **Adressen**

#### **NVLF College van Toezicht op de naleving van de beroepscode voor logopedisten**

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

#### **Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelij**

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

#### **Zorgbelang Nederland**

Postbus 2250  
3500 GG Utrecht  
Telefoon: 030 299 19 70

#### **Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Telefoon: 030 297 03 03

### **Websites**

[www.logopedie.nl](http://www.logopedie.nl)  
[www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)  
[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)  
[www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

### **Contact**

Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie  
Postbus 75  
3440 AB Woerden  
0348-457070  
logopedie@nvlf.nl  
[www.nvlf.nl](http://www.nvlf.nl)