

Que pouvez-vous faire si vous avez une
réclamation concernant votre orthophoniste
(Pays-Bas)

Vous n'êtes pas satisfait du traitement

Il peut arriver que vous, en tant que client/patient ou parent d'un client/patient mineur, ayez une plainte au sujet de votre orthophoniste. Quelles mesures pouvez-vous prendre et où pouvez-vous signaler votre plainte ?

Ce fichier explique les étapes à suivre.

Parlez-en d'abord à votre orthophoniste

Discutez d'abord de votre plainte avec lui. Si l'orthophoniste ne sait pas que vous n'êtes pas satisfait, il ne pourra pas résoudre la plainte. Si vous ne pouvez pas le résoudre ensemble, vous pouvez alors vous adresser à deux autorités pour résoudre votre problème.

- Le Collège du code professionnel des orthophonistes ;
- Le Comité national des plaintes en orthophonie en soins primaires (le Comité des plaintes).

Code professionnel des orthophonistes

Les orthophonistes sont tenus de respecter les normes énoncées dans les règles de conduite. Ces règles sont contenues dans le « Code professionnel des orthophonistes ».

Ainsi, par exemple, il est convenu que les orthophonistes mettent les intérêts du client en premier. Il existe une obligation de confidentialité et les clients sont traités sans discrimination (sans discrimination).

Si vous pensez que votre orthophoniste a agi contre le code de la profession et si vous êtes membre de la NVLF, vous pouvez déposer une plainte auprès de la Commission.

Traitement de la plainte par le conseil

Le Collège est un organisme indépendant de la NVLF et traite et évalue les plaintes concernant les membres de la NVLF. Il s'agit donc d'une forme de droit disciplinaire interne. Dans le cadre de ce type de traitement des plaintes, le Conseil peut imposer des sanctions ou conseiller à la NVLF d'appliquer une sanction.

Traitement de la plainte par le Comité

Depuis le 1er janvier 1995, la loi oblige tous les orthophonistes à prendre des dispositions pour traiter les plaintes. Le comité des plaintes en orthophonie de première ligne a été créé à cette fin. Vous pouvez porter plainte contre tout orthophoniste, qu'il soit ou non membre de la NVLF.

La gestion des réclamations par le comité est une régulation sociale, dans laquelle la satisfaction du client/patient passe avant tout. Il n'y a pas de pénalités associées aux décisions d'un comité de griefs. Le comité détermine seulement si une plainte est fondée ou non. Vous ne pouvez pas interjeter appel après que le Comité des griefs a été entendu et vous ne pouvez pas soumettre la plainte au Conseil. Vous pouvez également vous adresser au tribunal civil avec votre demande. Bien entendu, cela tiendra compte de la procédure déjà suivie et votre plainte sera également évaluée par rapport au Code des professions des orthophonistes.

Coûts et procédures

Il n'y a aucun coût associé au traitement d'une plainte par l'Ordre ou le comité des plaintes. Il existe des règles sur la façon de faire un rapport, la façon dont votre traitement est effectué et quand vous pouvez vous attendre à une pénalité.

Si vous envisagez de déposer une plainte, veuillez communiquer avec le secrétaire de la Commission et le comité des griefs. Il vous dira si votre plainte peut être renvoyée à la Commission ou au comité des plaintes. Vous pouvez également obtenir des informations sur la procédure.

Accompagnement dans le traitement des réclamations

Pour obtenir de l'aide concernant votre demande, contactez l'organisme de soins de santé approprié de votre région. Sur le site www.zorgbelang-nederland.nl, vous trouverez ce que ces organisations peuvent faire et comment vous pouvez les contacter.

Adresses

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

Steinhagenseweg 2b
Car postal 75 3440 AB
Woerden
Téléphone : 0348 45 70 73

Landelijke Klachtencommissie Logopedie in de Eerstelij

T.a.v. ambtelijk secretaris
Steinhagenseweg 2b
Car postal 75
3440 AB Woerden
Téléphone : 0348 45 70 73

Zorgbelang Nederland

Car postal 2250
3500 GG Utrecht
Téléphone : 030 299 19 70

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

Car postal 1539
3500 BM Utrecht
Téléphone : 030 297 03 03

Sites Internet

www.logopedistzoeken.nl
www.logopedie.nl
www.npcf.nl
www.zorgbelang-nederland.nl
www.zorgkaartnederland.nl

Contacter

Nederlandse Vereniging voor Logopedie en
Foniatrie Postbus 75
3440 AB Woerden
0348-457070
logopedie@nvlf.nl
www.logopedie.nl