

Een klacht over uw fysiotherapeut

Uw fysiotherapeut zal zijn best doen om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Of dat u ontevreden bent over de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht of ontevredenheid kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Ga in gesprek

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut. Als u dit moeilijk vindt of u vindt geen gehoor bij uw fysiotherapeut, kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris binnen de praktijk. Bij Rembrandt Fysiotherapie en Revalidatie is dat José van Leeuwen. Zij is opgeleid tot klachtenfunctionaris in de zorg. U kunt uw klacht met haar bespreken. Zij kan u onder andere helpen bij het op papier te zetten van uw klacht. Daarnaast kan zij onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de klacht op te lossen.

Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. U kunt altijd iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang. Bij Zorgbelang kunt u ook een probleem melden in plaats van meteen een klacht in te dienen.

Waar kunt u nog meer terecht met uw klacht?

Levert een gesprek met uw fysiotherapeut of met de klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat op of bespreekt u uw klacht toch liever met een externe klachtenconsulent? Dan kunt u terecht bij een van de klachtenconsulenten van Keurmerk Fysiotherapie.

Met een mail naar klacht@keurmerkfysotherapie.nl kunt u uw klacht kenbaar maken. De klachtenconsulent neemt dan contact met u op en zal proberen samen met u en uw fysiotherapeut tot een oplossing te komen. De klachtenconsulent kan op verzoek van Rembrandt optreden als mediator. De kosten voor deze mediation zijn voor rekening van Rembrandt.

Mocht u ook na mediation door de klachtenconsulent van Keurmerk Fysiotherapie niet tot een bevredigende afhandeling van uw klacht komen, dan kunt u bij twee instanties terecht: De Geschillencommissie van het Keurmerk Fysiotherapie en het Regionaal Tuchtcollege.

Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. Iedere commissie heeft namelijk een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie

Wilt u vooral erkenning krijgen voor uw klacht? In dat geval kunt u terecht bij de Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie.

De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten en/of hun medewerkers. De Geschillencommissie kan een klachtenprocedure starten, wanneer de mediation niet tot een bevredigende oplossing van de klacht heeft geleid. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en daarna een zogeheten mondelinge behandeling tijdens een zitting. De Geschillencommissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel en een bindend advies aan de fysiotherapeut over hoe vergelijkbare klachten kunnen worden voorkomen. De Geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen.

Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Vindt u dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen en, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen? Dan kunt u uw klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid. Het gaat dan met name over klachten omtrent de behandeling of gedraging door uw fysiotherapeut.

Fysiotherapeuten vallen onder het Tuchtrecht dat de overheid heeft ingevoerd. Als het Tuchtcollege het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval mag hij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen.

Altijd schriftelijk indienen

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of - wanneer het om een kind gaat - door de ouders. U moet de klacht ondertekenen. Iemand anders kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon dan wel machtigen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Omschrijf uw klacht altijd zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres evenals de naam en het praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief of mail naar de instantie die het beste past bij wat u wilt bereiken met uw klacht. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het invullen van het klachtenformulier.

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris binnen 7 werkdagen contact met u opnemen. Na een gesprek met u zal de klachtenfunctionaris onderzoeken wat mogelijke oplossingen voor uw klacht zijn. Wanneer binnen 15 werkdagen geen bevredigend resultaat is bereikt, kunt u uw klacht overdragen aan de klachtenconsulent van het Keurmerk Fysiotherapie. De klachtenconsulent zal bemiddelen tussen u en Rembrandt. Uiterlijk binnen 10 weken na aanbieding van uw schriftelijke klacht, stuurt Rembrandt u een brief, waarin is aangegeven welke beslissingen de praktijk heeft genomen en wanneer eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Weeg bij uw keuze af dat de procedures langer en formeler zijn naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden. Behandeling door de klachtenfunctionaris van Rembrandt verloopt vaak het snelst.

De stappen volgens de klachtenprocedure:

Stap 1: Eerst naar uw fysiotherapeut

Bespreek uw klacht of ontevredenheid met uw fysiotherapeut

Stap 2: de klachtenfunctionaris

José van Leeuwen is klachtenfunctionaris bij Rembrandt. Bespreek uw klacht met haar als u het moeilijk vindt om deze met uw fysiotherapeut te bespreken of wanneer u niet tevreden bent met zijn reactie. In deze stap moet uw klacht formeel op papier komen. De klachtenfunctionaris kan u daar eventueel bij helpen.

Stap 3: klachtenconsulent Keurmerk Fysiotherapie

De klachtenconsulent van Keurmerk Fysiotherapie kan bemiddelen wanneer u niet tot een bevredigend resultaat komt met uw fysiotherapeut of met de klachtenfunctionaris van Rembrandt. De klachtenconsulent kan op verzoek van Rembrandt als mediator optreden.

Stap 4: Geschillencommissie of Regionaal Tuchtcollege

Als de mediation van de klachtenconsulent niet leidt tot een bevredigende afwikkeling van uw klacht, kunt u kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Keurmerk Fysiotherapie of aan het Regionaal Tuchtcollege.

Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie

U wilt vooral erkenning van uw klacht. De Geschillencommissie doet onderzoek naar de klacht, beoordeelt deze en geeft de fysiotherapeut aanbevelingen. De Geschillencommissie spreekt de fysiotherapeut aan op zijn professionaliteit en kwaliteit. Deze commissie kan en schadevergoeding toekennen.

Regionaal Tuchtcollege

U vindt dat uw fysiotherapeut een berisping moet krijgen of zelfs zijn vak niet meer zou mogen uitvoeren. Het Regionaal Tuchtcollege onderzoekt de klacht met name gericht op de bejegening en de manier van behandeling. Als het Tuchtcollege het eens is met uw klacht kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval niet meer als fysiotherapeut werken.

Adressen

Hebt u nog vragen over hoe en bij wie u een klacht het beste kunt indienen? Neem dan contact op met een van onderstaande organisaties.



Klachtenfunctionaris Rembrandt

José van Leeuwen
Kerkewijk 92, 3904 JG Veenendaal
0318-512548
jvleeuwen@pmirembrandt.nl



Keurmerk Fysiotherapie

Geschillencommissie Keurmerk Fysiotherapie

Secretaris Geschillencommissie
Sportlaan 2, 8044 PG Zwolle
038-3031600



Regionaal Tuchtcollege

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.

Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vindt u de contactgegevens



Zorgbelang Nederland

Postbus 2250 3500 GG Utrecht
0900-2437070 (€ 0,10 cent per min.)
www.zorgbelang-nederland.nl