

Heeft u een klacht over de behandeling van uw fysiotherapeut of bent u ontevreden over de manier waarop uw fysiotherapeut of zijn medewerker met u is omgegaan? Dan is het goed om dit kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.



Klachtenregeling Fysiotherapie

Kunt u niet in gesprek met uw fysiotherapeut of bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Dan is er voor u een wettelijk goedgekeurde klachtenprocedure. De Klachtenregeling Fysiotherapie biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Op www.defysiotherapeut.com vindt u een formulier om een klacht in te dienen. U kunt ook telefonisch contact opnemen met het verzoek om ondersteuning van klachtenfunctionaris te krijgen bij het indienen van een klacht.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft advies over het indienen van een klacht, helpt bij het formuleren ervan en geeft advies bij het zoeken naar een oplossing.

U krijgt binnen twee weken een reactie van het secretariaat of de klachtenfunctionaris op uw ingediende klacht.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

1. Ga in gesprek met uw fysiotherapeut

Ga allereerst het gesprek aan met uw fysiotherapeut of neem contact op met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Neem iemand mee die u vertrouwt als u het lastig vindt om dit alleen te doen, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders.

Tips over hoe u zo'n gesprek kunt aanpakken, vindt u op bijvoorbeeld de website van patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang.

Zorgbelang Nederland

0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

www.zorgbelang-nederland.nl

Geschillencommissie Fysiotherapie

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing of over de klachtafhandeling door de Klachtenregeling?

Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Deze commissie geeft een bindend advies, zowel voor de fysiotherapeut als voor u.

Wordt er een schadevergoeding gevraagd, dan kan deze in bepaalde gevallen worden toegekend.

Wilt u een oordeel van de geschillencommissie?

Dan betaalt u 50 euro als tegemoetkoming in de kosten.

Als u ook een schadevergoeding eist, is dit 100 euro.

Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

Een geschil kunt u indienen met behulp van het formulier op www.defysiotherapeut.com.

Klachten en Geschillencommissie Fysiotherapie

Secretaris Klachten en Geschillencommissie Fysiotherapie

Postbus 248 - 3800 AE Amersfoort

Tel. 033 - 467 29 00 (u wordt doorverbonden)

2. Dien een klacht in

Helpt het gesprek met uw fysiotherapeut niet, dan kunt u een klacht indienen volgens onderstaande mogelijkheden.

De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand als u bijvoorbeeld een advocaat inschakelt.

Welke mogelijkheid u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke mogelijkheid heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Ze zijn alle drie onafhankelijk en zeer zorgvuldig en gaan vertrouwelijk met uw klacht om.

Regionaal Tuchtcollege

Vindt u dat de fysiotherapeut een waarschuwing moet krijgen of, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen? Klachten over uw behandeling of bejegening door een fysiotherapeut kunt u indienen bij één van de vijf Regionale Tuchtcolleges van de overheid.

Als het Regionaal Tuchtcollege het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval mag hij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen. Als u wilt, kunt u een advocaat inschakelen die u vertegenwoordigt.

Voor uitgebreide informatie over de procedures en formuleren voor het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges, via:

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.