

# Interne klachtenprocedure Zandstra & Van der Meer

Praktijk Zandstra & Van der Meer heeft een interne klachtenprocedure ten behoeve van haar cliënten. Cliënten die in behandeling zijn of zijn geweest en die niet tevreden zijn over deze behandeling of over andere zaken die de praktijk aangaan, kunnen een klacht indienen. Het doel van de interne klachtenprocedure is om in geval van een klacht, dit zoveel als mogelijk, binnen de praktijk samen met de cliënt op te lossen. Wanneer men hier niet in slaagt kan altijd een officiële procedure gevolgd worden.

Een klacht helpt! Een klacht kan namelijk leiden tot verbetermaatregelen waardoor herhaling voorkomen wordt. Een klacht heeft dus een lerend effect voor onze organisatie.

## De Procedure

Een klacht kan worden gemeld bij :

- a. de (behandelend) fysiotherapeut en/of oefentherapeut,
- b. een van de andere fysiotherapeuten en/of fysiotherapeuten
- c. een van de praktijkondersteuners,
- d. bij de praktijkhouders R. Zandstra en/of H. van der Meer
- e. via het mailadres: [info@zandstraenvandermeer.nl](mailto:info@zandstraenvandermeer.nl)

De klacht zal zo mogelijk direct bespreekbaar worden gemaakt met de cliënt en er zal worden gezocht naar een oplossing.

Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt er binnen 14 dagen een vervolggesprek afgesproken met de cliënt. Hierin wordt het resultaat en de conclusie vanuit een interne vergadering door de praktijk besproken met de cliënt.

Zandstra en Van der Meer maken gebruik van een intern meldingsformulier welke de medewerkers dienen te gebruiken om de aard, toedracht en oorzaak vast te leggen.

Deze klacht zal worden besproken tijdens de eerst volgende vergadering.

Tijdens deze vergadering zal een plan van aanpak worden gemaakt en geregistreerd. Dit plan dient te worden uitgevoerd binnen 2 weken. De directie van Zandstra & Van der Meer evalueert dit plan met de betrokken fysiotherapeut(en) en cliënt(en). Vervolgens neemt de praktijk maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen.

Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij de receptie van de praktijk, danwel kan deze overhandigd worden door een medewerker.

Het is tevens mogelijk het klachtenformulier op te vragen via [info@zandstraenvandermeer.nl](mailto:info@zandstraenvandermeer.nl)

Is ondanks alle inspanningen de cliënt niet tevreden gesteld , dan wordt de cliënt doorverwezen naar de Klachtencommissie van het KNGF / VvOCM of bij het Regionaal Tuchtcollege om de klacht formeel in te dienen. Hierbij volgt de klachtenprocedure conform het 'Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)' of VvOCM.

## Klachtencommissie van het KNGF

als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door het KNGF, de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland. De Klachtencommissie beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten die alleen of in een praktijk werken. Ook met klachten over medewerkers van de fysiotherapeut kunt u bij deze commissie terecht. De klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen die samen met u het probleem tussen u en uw fysiotherapeut probeert op te

lossen. Als u geen bemiddeling wilt of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, dan start de Klachtencommissie een klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en mogelijk een hoorzitting met een mondelinge behandeling. De Klachtencommissie komt met een oordeel over de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de fysiotherapeut hoe deze klacht in de toekomst kan worden voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar hoeft ze niet op te volgen. De Klachtencommissie spreekt de fysiotherapeut dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen. Verder kan de Klachtencommissie geen uitspraken doen over financiële claims zoals het terugbetalen of niet betalen van nota's waarover discussie bestaat.

### **Regionaal Tuchtcollege**

Dit is de formele, openbare weg om een klacht in te dienen. Als een klacht gegrond wordt verklaard, kan de fysiotherapeut op z'n minst worden berispt en in het uiterste geval mag hij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen. Een uitspraak laat over het algemeen enige tijd op zich wachten. Deze procedure is vergelijkbaar met de procedure van het Verenigingstuchtrecht van het KNGF. Het verschil is dat de zittingen in principe openbaar zijn en dat de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege gevolgen kan hebben voor de beroepsuitoefening van de fysiotherapeut, namelijk dat hij zijn titel van fysiotherapeut niet meer mag gebruiken. Voor uitgebreide informatie over de procedure kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges.

### **Schriftelijk indienen**

Een klacht bij een van de instanties of commissies moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders/verzorgers. Iemand kan ook namens u een klacht indienen, als u diegene daartoe gemachtigd heeft. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres evenals de naam en het privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die uw klacht het beste kan behandelen.

Adressen

#### **Klachtencommissie van het KNGF:**

Secretaris Klachtencommissie KNGF  
Postbus 248  
3800 AE Amersfoort  
Tel. 033 - 467 29 00 (u wordt doorverbonden)

#### **Regionaal Tuchtcollege:**

Stuur uw brief naar Regionaal Tuchtcollege Groningen (Groningen, Friesland, Drenthe)  
Oude Ebbingestraat 91  
9712 HG Groningen  
Tel. 050 - 314 06 40  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)