



## Klacht of geschil?

De eerste stap die een patiënt met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als de patiënt en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen. Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de patiënt er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.

## U heeft een klacht

Omdat wij kwaliteit zo belangrijk vinden achten wij van het grootste belang van uw klacht te horen. Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent bijvoorbeeld niet goed geïnformeerd of u twijfelt over de behandeling. Er kan iets mis zijn gegaan of u wordt behandeld op een andere wijze dan u had verwacht. Van het melden van een klacht kunnen wij en uw fysiotherapeut leren. Mogelijk kunnen we ook helpen met een oplossing.

## Hoe dient u een klacht in?

Meld een klacht eerst schriftelijk bij de zorgverlener zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan. Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een gesprek met de zorgverlener kan vaak al leiden tot een oplossing! In de brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u terecht bij de klachtencommissie van Motus. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door Motus. De Klachtencommissie beoordeelt klachten tegen therapeuten die bij Motus

werken. Ook met klachten over andere medewerkers bij Motus kunt u bij deze commissie terecht.

## Wat kunt u doen als de klacht niet is opgelost?

Dan kunt u via een formulier op de site <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient/klachtenregeling/> uw klacht formeel indienen. U kunt ook dit formulier hier vinden. Als u dat wenst kunt u ook contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris als u twijfelt over indiening of vragen heeft over de procedure.

Als eerste controleert de klachtenfunctionaris (onze medewerkers) of hij de juiste instantie is om uw klacht in behandeling te nemen. Ook kijkt hij of de zorgverlener bij onze regeling is aangesloten. Hij kan alleen een klacht in behandeling nemen als de zorgverlener bij onze klachten en geschillenregeling is aangesloten. De regeling geldt voor alle Keurmerk therapeuten. De klachtenfunctionaris informeert u dat uw klacht is geregistreerd en mocht een en ander niet in orde zijn dan bericht hij u daarvan.

Als uw klacht door ons in behandeling wordt genomen neemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris sowieso contact met u op en zal hij ook de zorgverlener die het betreft informeren. Hij zal een verdere toelichting vragen op uw klacht en met u de mogelijkheden voor het oplossen ervan bespreken. Als hiervoor al gesteld kan hij als u dat wilt in samenspraak met u besluiten u te helpen bij het verwoorden van uw klacht naar de zorgverlener, dit uiteraard voordat de klacht in behandeling is genomen. Hij kan ook besluiten tot bemiddeling van uw klacht. In dat geval zal hij de zorgverlener om een reactie vragen. U wordt op de hoogte gesteld van deze reactie. Ook kan een bemiddelingsgesprek worden aangevraagd. Bij de afronding van de inbreng van de klachtenfunctionaris zal hij schriftelijk aangeven welke conclusies de zorgverlener heeft getrokken naar aanleiding van uw klacht en welke afspraken er zijn gemaakt.

De wettelijke termijn voor het afhandelen van uw klacht bedraagt 6 weken vanaf het moment dat uw klacht is geregistreerd. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, maar de klachtenfunctionaris moet u hierover dan wel schriftelijk informeren. Verdere verlenging van de termijn is alleen mogelijk als u het daarmee eens bent. Dit kan noodzakelijk zijn als u in een bemiddelingstraject zit.

## Kosten

Een klacht indienen kost u niets. Wel is het de bedoeling dat u voordat een klacht indient, eerst de klacht schriftelijk heeft gemeld bij de zorgverlener zoals onder het eerst kopje 'hoe dient u een klacht in' in deze folder vermeld staat.

## Uw klacht leidt tot een geschil

Wanneer door het inschakelen van de klachtenfunctionaris de klacht niet tot een voor u bevredigende oplossing is gekomen kunt u besluiten om een geschil in te dienen. U kunt een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie van het Keurmerk. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en beoordeelt of het geschil gegrond en ontvankelijk is. Zij doet uiterlijk zes maanden na ontvangst van het geschil schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor alle partijen.

U kunt een geschil indienen via de onderste button op <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient/klachtenregeling/>. Het indienen van een geschil is niet gratis. U betaalt 50 euro als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, wordt uw bijdrage in de kosten 100 euro. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk wordt gesteld. Slechts in zeer bijzondere gevallen kan de commissie uw bijdrage in de kosten kwijtschelden. En voor alle duidelijkheid: een geschil wordt in behandeling genomen als de factuur die u ontvangt binnen 10 dagen na indiening, is betaald.

## Besluiten Geschillencommissie

De besluiten van de geschillencommissie worden gepubliceerd op <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient/besluiten-geschillencommissie/>

## Documenten

Documenten over de hier beschreven regelingen bij het Stichting Keurmerk Fysiotherapie vindt u op <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient/keurmerk-documenten/>