

# Klachten

## Als u ontevreden bent..

Als u bij een ergotherapeut onder behandeling bent of bent geweest, heeft u waarschijnlijk gemerkt dat deze al het mogelijke doet u de hulp te bieden die u nodig heeft. Goed onderling contact is daarbij belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over de behandeling die zij krijgen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Bent u ontevreden of heeft u een klacht dan staat hieronder beschreven wat u dan kunt doen.

## Bespreek uw probleem eerst met uw ergotherapeut.

Bespreek uw probleem eerst met uw ergotherapeut. Misschien komt u er samen al uit als duidelijk wordt waarover u ontevreden bent of wat u bij een volgende behandeling anders wilt. Het beste is er een aparte afspraak voor te maken, zodat uw behandelaar voldoende tijd voor u uittrekt. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.

## Advies en ondersteuning van de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) Zorgbelang Nederland

Als u het moeilijk vindt uw behandelend ergotherapeut rechtstreeks te benaderen of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van de Zorgbelangorganisatie in uw regio. Deze geeft u onder andere informatie over uw rechten als patiënt. Het IKG is een onafhankelijke instelling die patiënten of andere betrokkenen de weg wijst als ze een klacht over een gezondheidsinstelling of een individuele (para)medicus hebben. Een IKGmedewerker kan ook samen met u een gesprek hebben met de betreffende ergotherapeut of u helpen met het schrijven van een brief naar de Klachtencommissie. De regionale/provinciale IKG-afdelingen zijn opgenomen in de organisatie van Zorgbelang Nederland en werken onafhankelijk van hulpverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

## Klachtencommissie Paramedici Eerstelij

Misschien heeft u een ernstige klacht en wilt u daarover een uitspraak van de Klachtencommissie waaronder de ergotherapeut valt. U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelij in Amersfoort. De secretaris van die Commissie is uw contactpersoon. Bij hem kunt u terecht met vragen over het indienen van een klacht. Deze secretaris begeleidt de hele afhandeling van uw klacht. Hij zal u wel vragen wat u zelf al gedaan hebt om uw klacht op te lossen, bijvoorbeeld of u er al met uw ergotherapeut over heeft gesproken.

De Klachtencommissie behandelt geen klachten of eisen over aansprakelijkheid. De wet sluit uitspraken over aansprakelijkheid uit. Uitspraken over schadevergoedingen zijn casualiteitsproblemen die in een ander juridisch traject thuishoren. Het staat de klager overigens vrij om met de uitspraak van de Klachtencommissie naar de rechter te gaan, die uiteraard zijn eigen afwegingen zal maken.

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelij is onpartijdig en is in het leven geroepen door zeven paramedische beroepsverenigingen, waaronder ook Ergotherapie Nederland om voor hun vrijgevestigde leden aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector te kunnen voldoen. Deze wet heeft twee doelstellingen: een laagdrempelige klachtmogelijkheid en kwaliteitsbewaking. De uitspraken van de commissie blijven anoniem; de aanbevelingen zijn in eerste instantie alleen bestemd voor de aangeklaagde. In tegenstelling tot bijvoorbeeld artsen of fysiotherapeuten kennen ergotherapeuten geen tuchtrecht.

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, een lid namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en een lid van de vereniging over wiens lid een klacht is ingediend.

## De behandeling van een klacht

De Klachtencommissie kan uw klacht pas echt gaan behandelen als u deze commissie schriftelijk op de hoogte stelt van uw klacht. De afdeling IKG kan u helpen bij het opstellen van deze brief. Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u antwoord van de secretaris van de Klachtencommissie. Hij zal u om te beginnen melden of u met uw klacht aan het goede adres bent. De ergotherapeut over wie u klaagt moet namelijk lid zijn van Ergotherapie Nederland of zich hebben aangesloten bij de Klachtencommissie. De secretaris zal u ter ondertekening een machtigingsformulier toesturen. Hiermee geeft u hem toestemming contact op te nemen met degene over wie u een klacht heeft en - indien het tot een behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie komt - uw medische gegevens op te vragen. De betreffende ergotherapeut zal door de secretaris worden gevraagd hem een schriftelijke reactie te geven op uw klacht. De secretaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen met u en de ergotherapeut. Als deze bemiddeling niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing voor u, wordt de klacht voor behandeling doorgegeven aan de Klachtencommissie. Daarvoor verzamelt de secretaris namens de Klachtencommissie alle informatie die nodig is. Het kan zijn dat u gevraagd wordt meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. U kunt de stukken inzien; degene over wie u klaagt kan dat ook. Soms wil de Klachtencommissie informatie hebben van andere betrokkenen of van externe deskundigen. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. Als u dat wilt kunt u ook bij deze procedure begeleiding krijgen van een IKG-medewerker. Van de uitspraak van de Klachtencommissie worden u en degene over wie u heeft geklaagd op de hoogte gesteld. De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de ergotherapeut over wie u heeft geklaagd. Een ingezette procedure wordt beëindigd als u uw klacht schriftelijk intrekt of als na bemiddeling of overleg blijkt dat u geen behoefte meer heeft aan behandeling ervan. Aan het behandelen van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden. De uitspraken van de Klachtencommissie Paramedici Eerstelij zijn niet bindend; de wet voorziet niet in de mogelijkheid van beroep.

## Adressen en telefoonnummers

Voor adresgegevens van een afdeling IKG bij u in de buurt kunt u informeren bij:

Klachtenopvang Zorg, tel.: 0900 2437070 (€ 0,10 per minuut) of bij Zorgbelang Nederland via [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

## Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelij

Drs. P.J.W. Schilperoord (secretaris)  
p/a Nederlands Paramedisch Instituut  
Postbus 1161  
3800 BD Amersfoort  
Tel.: 033 421 61 89  
e-mail: [schilperoord@paramedisch.org](mailto:schilperoord@paramedisch.org)

## Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns



Beroepsbeoefenaren in de individuele gezondheidszorg zijn sinds de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector in 1995 is ingevoerd, verplicht zich aan te sluiten bij een klachtencommissie en aan hun patiënten/cliënten bekend te maken waar hun klachtencommissie is gevestigd.

Een aantal paramedische beroepsverenigingen heeft de Landelijke Klachtencommissie Paramedici in de Eerstelijns (KCP) opgericht. Deze verenigingen zijn:

- Diëtisten Coöperatie Nederland (DCN)
- Ergotherapie Nederland (EN)
- Nederlandse Vereniging van Diëtisten (NVD)
- Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH)
- Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist (NVM)
- Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten (NVvP)
- Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VvOCM).

Verenigingsleden die in de eerste lijn praktiseren, zijn automatisch aangesloten bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns.

Het secretariaat van de klachtencommissie wordt gevoerd door het Nederlands Paramedisch Instituut (NPI) in Amersfoort.

### **Ambtelijk secretaris**

drs. P.J.W. Schilperoord

### **Adres**

Secretariaat Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns  
p/a Nederlands Paramedisch Instituut  
Postbus 1161  
3800 BD AMERSFOORT  
tel.nr.: 033 421 61 89  
e-mail: [P.J.W. Schilperoord](mailto:P.J.W. Schilperoord)