Klachtenregeling

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 omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Eerst in gesprek met uw fysiotherapeut

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Vindt u het moeilijk om uw probleem in een gesprek aan de orde te stellen, dan kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand die u vertrouwt. Voor advies of bijstand over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij drie instanties met uw klacht terecht:

- ***de Klachtencommissie***
- ***de Commissie van Toezicht***
- ***het Regionaal Tuchtcollege***

Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. De bevoegdheid om maatregelen te nemen verschilt namelijk per commissie. 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.

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Gaat het u er vooral om erkenning te krijgen voor uw klacht? En wilt u dat uw fysiotherapeut een aanbeveling krijgt, hoe in het vervolg te handelen? In dat geval kunt u, als de fysiotherapeut werkzaam is in een praktijk, terecht bij de ***Klachtencommissie***. De klachtencommissie is ingesteld door de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF).

Het kan zijn dat u vindt dat er maatregelen moeten worden genomen. U wilt herhaling voorkomen en de kwaliteit van de fysiotherapie verbeteren. In dat geval kunt u terecht bij de ***Commissie van Toezicht van het KNGF***.

Als u van mening bent 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***.

Weeg bij uw keuze af dat naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden, de procedures langduriger en formeler zijn. Behandeling door de Klachtencommissie verloopt vaak het meest vlot, bij de Commissie van Toezicht wordt het proces formeler, terwijl het proces bij het Regionaal Tuchtcollege het meest formeel en langdurig is.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

Altijd schriftelijk indienen

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders. De klacht moet u namelijk ondertekenen. Iemand 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 privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht.

Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten of medewerkers die voor hem werken. Via de klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar worden ingeschakeld. Die gaat dan proberen om de klacht tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen. Wenst u geen bemiddeling of heeft de bemiddeling niet het door u gewenste resultaat, dan start de klachtencommissie de klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en daarna een zogeheten mondelinge behandeling tijdens een zitting. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel en doet eventueel aanbevelingen aan de fysiotherapeut hoe deze in het vervolg een dergelijke klacht kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar is niet verplicht om ze op te volgen. De klachtencommissie spreekt de fysiotherapeut dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

Commissie van Toezicht van het KNGF

De Commissie van Toezicht gaat over het gedrag van fysiotherapeuten die geregistreerd staan in het Centraal Kwaliteitsregister en leden van het KNGF. Zij moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten. In vergelijking met het Regionaal Tuchtrecht is de drempel lager, de behandeling besloten en verloopt de procedure in de regel vlot. Eerst is er een schriftelijk onderzoek en vervolgens een mondelinge behandeling tijdens een zitting. De Commissie van Toezicht doet schriftelijk uitspraak. Wanneer de Commissie van Toezicht het eens is met de klacht, kan een maatregel aan de fysiotherapeut worden opgelegd. Dat kan variëren van een waarschuwing, een berisping of schorsing (uit bepaalde rechten) van het lidmaatschap van het KNGF tot ontzetting uit het lidmaatschap van het KNGF en het schrappen uit het Centraal Kwaliteitsregister. Ook kan de Commissie van Toezicht bepalen dat de zaak gepubliceerd wordt in het verenigingblad van het KNGF. Daarbij blijft u, als indiener van de klacht, altijd anoniem. De Commissie van Toezicht kan de fysiotherapeut niet verbieden om zijn of haar beroep uit te oefenen. Bent u het oneens met de uitspraak van de Commissie van Toezicht dan kunt u in beroep gaan.

Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Fysiotherapeuten vallen onder het Tuchtrecht dat de overheid heeft ingevoerd. Klachten over uw behandeling of bejegening door een fysiotherapeut kunt u indienen bij een Regionaal Tuchtcollege. 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. Een uitspraak laat over het algemeen enige tijd op zich wachten en de procedure is formeler dan bij de Commissie van Toezicht. De zitting bij het Regionaal Tuchtcollege is in principe openbaar. U kunt zich als klager tijdens dit proces laten vertegenwoordigen door een advocaat. Voor uitgebreide informatie over de procedures kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges, waarvan u de gegevens verderop in deze folder vindt.

Klachtencommissie van het KNGF

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

Commissie van Toezicht

Secretaris Commissie van Toezicht KNGF,
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort,
tel. 033 - 467 29 00 (*u wordt doorverbonden*)

Regionaal Tuchtcollege

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.
Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vindt u de contactgegevens.

Meer informatie

Heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met één van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF

tel. 033 - 467 29 29.
www.kngf.nl

Zorgbelang Nederland

tel. 0900-2437070 (0,10 cent per min.)
www.zorgbelang-nederland.nl