



fysiotherapie bekkenfysiotherapie authentieke haptonomie

KLACHTENREGELING

Natuurlijk doen u en uw behandelend fysiotherapeut er alles aan om het contact en de behandeling zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Een andere mogelijkheid is dat u ontevreden bent over de manier waarop uw fysiotherapeut of medewerker van Praktijk Movere met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met u behandelend fysiotherapeut of contact op te nemen met de andere fysiotherapeut. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. U kunt ook iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt. Een andere mogelijkheid is het om uw klacht in een brief kenbaar te maken. Wij zullen, samen met u, zorg dragen voor een goede oplossing. Voor advies over de aanpak van het gesprek kan u terecht bij patiëntenorganisaties zoals Zorgbelang. Zie hiervoor de website van Praktijk Movere: www.praktijk-movere.nl. Bij Zorgbelang kunt u ook een probleem melden in plaats van meteen een klacht in te dienen.

Patiënten rechten

U hebt als patiënt rechten als het gaat om behandeling bij uw fysiotherapeut. Die rechten staan beschreven in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek met de fysiotherapeut niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij twee instanties met uw klacht terecht: De Klachtencommissie KNGF en het Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. Iedere commissie heeft namelijk een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Wilt u vooral erkenning krijgen voor uw klacht? Dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is ingesteld door de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF).

Vindt u dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen en in het uiterste geval haar vak niet langer mag uitoefenen? Dien dan uw klacht in bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.



fysiotherapie bekkenfysiotherapie authentieke haptonomie

Altijd schriftelijk indienen

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt/cliënt of door de ouders als het om een kind gaat. De klacht moet u namelijk ondertekenen. Iemand anders kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon dan wel machtigen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Stuur uw brief naar de instantie die het beste past bij wat u wilt bereiken met uw klacht.

Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten en/of hun medewerkers. De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen. Die gaat dan proberen om de klacht tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen. Wilt 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 dergelijke klachten kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar is niet verplicht ze op te volgen.

De Klachtencommissie spreekt de fysiotherapeut dus vooral aan op haar professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

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 indien bij een Regionaal Tuchtcollege. Als het Tuchtcollege het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval mag zij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen.

Een uitspraak laat over het algemeen enige tijd op zich wachten. De zitting bij het Regionaal Tuchtcollege is in principe openbaar. Voor uitgebreide informatie kunt u terecht bij het Regionaal Tuchtcollege.



fysiotherapie bekkenfysiotherapie authentieke haptonomie

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 afhankelijk van uw woonplaats naar het regionale tuchtcollege. Voor de provincies Groningen, Friesland en Drenthe moet u zijn bij:
Regionaal Tuchtcollege Groningen
Postbus 11144
9700 CC Groningen Tel. 050 – 599 2641

Zorgbelang Nederland

Postbus 2250
3500 GG Utrecht
Tel. 0900 – 243 70 70

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie NPCF

De Zorglijn
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Tel. 030 – 291 67 77