



KLACHTEN REGELING

Samen komen we er uit



Uiteraard hopen we dat u tevreden zult zijn over het resultaat van uw behandeling en/of de wijze waarop uw fysiotherapeut u heeft begeleidt of heeft doorverwezen. Maar ook als u niet tevreden bent, horen we het graag. In een persoonlijk gesprek met uw therapeut en/of de praktijk eigenaar proberen we te achterhalen wat u als niet prettig hebt ervaren en hoe we dit voor u kunnen oplossen. Dit volgens de klachtenregeling procedure van onze beroepsvereniging KNGF.

Persoonlijk gesprek

Voor advies over de aanpak van het persoonlijk gesprek kunt u terecht bij patiëntenorganisaties zoals Zorgbelang. Hier kunt u ook een probleem melden i.p.v. meteen een klacht indienen.

Klachtencommissie KNGF

Wilt u vooral *erkenning* krijgen voor uw klacht? In dat geval kunt u terecht bij de Klachtencommissie van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten. 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. 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 om ze op te volgen. De Klachtencommissie spreekt de fysiotherapeut dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen straffen opleggen of schadevergoeding toekennen.

Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Vindt u dat de fysiotherapeut een *berisping* moet krijgen en, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen? Dien dan uw klacht in bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid. Weeg bij uw keuze af dat de procedures langer en formeler zullen zijn, naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden. Behandeling door de Klachtencommissie verloopt vaak het snelst. Als het Tuchtcollege het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval mag hij/zij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen.

Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en ondertekent door uzelf of uw gemachtigde. Indien het om een kind gaat dienen de ouders te ondertekenen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres evenals de naam en het adres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die het beste past bij wat u wilt bereiken. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand wanneer u bijvoorbeeld een advocaat inschakelt.