Een klacht over uw fysiotherapeut

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut?
Waar kunt u terecht met uw klacht?
Hoe kunt u een klacht indienen?

de Fysiotherapeut

Leven is bewegen

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut?

Natuurlijk doen u en uw fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop uw fysiotherapeut of zijn medewerker met u is omgegaan. 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.

In deze folder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut en waar u met uw klacht terecht kunt.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

U kunt verschillende acties ondernemen als u niet tevreden bent over uw fysiotherapeut, variërend van een gesprek met hem tot een procedure bij de het Regionaal Tuchtcollege. Waar u voor kiest, hangt af van de ernst van de klacht en van wat u wilt bereiken.

In gesprek met uw fysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of om contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Als u het lastig vindt om uw klacht met uw fysiotherapeut te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.
Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

Een klacht indienen

Als een gesprek met uw fysiotherapeut niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Er zijn drie verschillende instanties waar u met uw klacht terecht kunt: de Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht en het Regionaal Tuchtcollege.

Welke instantie u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke commissie heeft namelijk andere

bevoegdheden om maatregelen te nemen. Wat de commissies gemeen hebben, is dat ze onafhankelijk zijn en zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht omgaan.
De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.

Klachtencommissie
Als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF), de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland. De Klachtencommissie beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten die alleen of in een praktijk werken. Ook met klachten over medewerkers van de fysiotherapeut kunt u bij deze commissie terecht. Heeft u een klacht over een fysiotherapeut die bij een zorginstelling werkt (bijvoorbeeld een ziekenhuis), dan geldt meestal de klachtenregeling van de instelling. U kunt dan direct bij de instelling zelf terecht.

De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen, die zal proberen om het probleem tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen. Als u geen bemiddeling wilt of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, dan start de Klachtencommissie een klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en een zitting met een zogeheten mondelinge behandeling. De Klachtencommissie komt met een oordeel over de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de fysiotherapeut over hoe hij deze klacht in de toekomst kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar hij hoeft ze niet 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
Het kan zijn dat uw klacht zo ernstig is, dat u wil dat er maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld omdat u herhaling wil voorkomen en omdat u de kwaliteit van de fysiotherapie wil verbeteren. In dat geval kunt u terecht bij de Commissie van Toezicht van het KNGF. De Commissie van Toezicht gaat over het gedrag van fysiotherapeuten die geregistreerd staan in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie en over het gedrag van leden van het KNGF. Zij moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten.

De behandeling van de klacht is besloten en de procedure verloopt over het algemeen 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 ze een maatregel opleggen aan de fysiotherapeut. Er zijn verschillende mogelijkheden. De Commissie kan een waarschuwing of een berisping

geven of de fysiotherapeut schorsen (uit bepaalde rechten) van het lidmaatschap van het KNGF. Ook kan ze de fysiotherapeut ontzetten uit het lidmaatschap van het KNGF en schrappen uit het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie. Daarnaast 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 beroep uit te oefenen. Bent u het oneens met de uitspraak van de Commissie van Toezicht, dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep van het KNGF.

Regionaal Tuchtcollege

Als u vindt dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen of, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen, dan kunt u een klacht indienen bij het 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 van de vijf Regionale Tuchtcolleges.

Als het Regionaal 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 bent niet verplicht om bij de zitting aanwezig te zijn. Als u wilt, kunt u een advocaat inschakelen die u vertegenwoordigt. Voor uitgebreide informatie over de procedures kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges, waarvan u de gegevens verderop in deze folder vindt.

Regionaal Tuchtcollege

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven. U vindt de gegevens op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen over hoe u het beste uw klacht kunt indienen en bij welke instantie? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF

Tel. (033) 467 29 29
www.kngf.nl

Zorgbelang Nederland

Tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)
www.zorgbelang-nederland.nl

Zekerheid over kwaliteit

De titel fysiotherapeut is wettelijk beschermd. Wie de officiële studie heeft afgerond, aan alle basiseisen voldoet en staat ingeschreven in het BIG-register van de overheid, mag zelfstandig patiënten behandelen als fysiotherapeut.

Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren is het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) in het leven geroepen door de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Wie aan alle kwaliteitseisen voor behandeling, praktijkervaring, (bij)scholing en vakoverleg voldoet en werkt volgens de KNGF-richtlijnen, mag zich in het CKR inschrijven.

Kijk op www.fysiotherapie.nl voor alle fysiotherapeuten in het register.

Meer informatie?
Wilt u meer weten over fysiotherapie of zoekt u
een gekwalificeerde fysiotherapeut bij u in de buurt?
Ga naar defysiotherapeut.com

Leven is bewegen

de Fysiotherapeut

Uw fysiotherapeut:

Uitgave: Koninklijk Nederlands Genootschap
voor Fysiotherapie, Amersfoort

Met dank aan het AMC Amsterdam, afdeling
revalidatie voor de foto's

40.1006.12.08