

Een klacht 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 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 zijn medewerker 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.

In gesprek met uw fysiotherapeut

Allereerst 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. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Neem dan iemand mee 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 patiëntenorganisatie zoals <http://www.zorgbelang-nederland.nl/>

Bij Zorgbelang kunt u ook een probleem melden in plaats van meteen een klacht in te dienen.

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 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 (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?

U kunt bij drie instanties met uw klacht terecht: De Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht en het Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken.

Klachtencommissie KNGF

Wilt u vooral erkenning krijgen voor uw klacht? In dat geval kunt u, als de fysiotherapeut in een praktijk werkt, terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is ingesteld door de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF).

Voor fysiotherapeuten die bij een zorginstelling werken - bijvoorbeeld een ziekenhuis -, geldt meestal de klachtenregeling van de instelling. U kunt dan direct bij de instelling zelf terecht.

Commissie van Toezicht KNGF

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

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 zijn naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden. Behandeling door de Klachtencommissie verloopt vaak het snelst. Bij de Commissie van Toezicht wordt het proces formeler terwijl het proces bij het Regionaal Tuchtcollege het meest formeel is en het langst duurt.

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 anders 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 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 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. Vergeleken met behandeling door het Regionaal Tuchtcollege 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 ze een maatregel aan de fysiotherapeut opleggen. Dat kan variëren van een waarschuwing, een berisping of een 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 verenigingsblad 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.

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.

Adressen instanties

Hebt u verdere vragen over hoe en bij welke instantie u een klacht het beste kan indienen? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

Klachtencommissie van het KNGF

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

Commissie van Toezicht van het KNGF

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.

Zorgbelang Nederland

Postbus 2250 3500 GG Utrecht
0900-2437070 (€ 0,10 cent per min.)

www.zorgbelang-nederland.nl

Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie

Voorlichting: 033 - 467 29 29

www.fysionet.nl