

Als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut

Inleiding

U mag ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut z'n vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

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 deze werkt. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Ook kunt u via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een bemiddeling niet het gewenste resultaat op of ziet u op tegen de confrontatie met uw fysiotherapeut, dan kunt u ook het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) inschakelen. Voor het IKG bij u in de regio kunt u terecht bij het Landelijk Informatiepunt voor Patiënten. Relevante telefoonnummers en adressen staan onder aan deze tekst.

Een klacht indienen, hoe werkt dat?

Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure.

Er zijn drie instanties waar u met uw klacht terecht kunt:

A de Klachtencommissie van het KNGF

B de Commissie van Toezicht van het KNGF

C het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klacht is kosteloos, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand. De bevoegdheid om maatregelen te nemen verschilt echter per commissie. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Meer informatie over de drie verschillende instanties, wat u hier kunt bereiken en hoe de procedure verloopt, leest u verderop.

Schriftelijk indienen

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders. Iemand kan ook namens u een klacht indienen, als u diegene daartoe gemachtigd heeft. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Omschrijf uw klacht 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 uw klacht het beste kan behandelen.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

- Ledenvoorlichting KNGF, Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel. 033 467 29 29.

- Landelijk Informatiepunt voor Patiënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel. 030 266 16 61.

Waar kunt u naartoe met een klacht over uw fysiotherapeut?

A Klachtencommissie van het KNGF. Voor fysiotherapeuten in de vrije praktijk heeft het KNGF een klachtencommissie ingesteld. Voor fysiotherapeuten die bij een zorginstelling werken (bijvoorbeeld een ziekenhuis), geldt meestal de eigen klachtenregeling van hun werkgever. Dan kunt u direct bij de instelling zelf terecht. Het klachtrecht is een laagdrempelige, snelle manier om uw klacht aan een onafhankelijke commissie voor te leggen. Het klachtrecht is klagersgericht en streeft naar herstel van de relatie tussen klager en fysiotherapeut. Daarnaast is het ook een instrument ter verbetering van de kwaliteit van fysiotherapie. Als de klacht gegrond wordt verklaard, kan de commissie aanbevelingen aan de fysiotherapeut doen om meer

klachten te voorkomen. Deze moet op de aanbevelingen reageren maar is niet verplicht om ze op te volgen. De commissie kan geen schadevergoeding toekennen. Vóór de officiële behandeling ontvangt u indien nodig een vragenformulier om de klacht toe te lichten. In het onderzoek van de commissie wordt als eerste uw fysiotherapeut om een reactie gevraagd. Ook volgt er een tweede ronde voor beide partijen om te kunnen reageren. Zo nodig wordt aan u en/of uw fysiotherapeut een mondelinge toelichting gevraagd. Vervolgens doet de commissie schriftelijk uitspraak en, bij een gegronde klacht, een aanbeveling aan de fysiotherapeut. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

B Verenigingstuchtrecht van het KNGF. Commissie van Toezicht. Om toezicht te kunnen houden op het gedrag van de leden, heeft het KNGF het zogenaamde verenigingstuchtrecht ingesteld. Alle fysiotherapeuten die KNGF-lid en/of ingeschreven zijn in het Centraal Kwaliteitsregister moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten. Klachten kunnen worden ingediend bij de Commissie van Toezicht van het KNGF. Voorwaarde is dat de behandeling waarover uw klacht gaat niet langer dan tien jaar geleden heeft plaatsgevonden. Het verenigingstuchtrecht lijkt op het wettelijk tuchtrecht. De drempel is echter lager, de behandeling is besloten en verloopt in de regel vlot. Bij een gegronde klacht kan aan een fysiotherapeut een maatregel worden opgelegd. Dat kan variëren van een waarschuwing, berisping of schorsing uit (bepaalde rechten van) het lidmaatschap van het KNGF tot ontzetting uit het lidmaatschap van het KNGF en schrapping uit het Centraal Kwaliteitsregister. Daarnaast kan de commissie bepalen dat de zaak gepubliceerd wordt in het verenigingsblad van het KNGF. Daarbij blijft u, als indiener van de klacht, altijd anoniem. De commissie kan de fysiotherapeut niet verbieden om zijn of haar beroep uit te oefenen.

Nadat u een klacht heeft ingediend, vraagt de commissie de fysiotherapeut om een reactie. U kunt hierop reageren en de fysiotherapeut kan vervolgens weer op uw reactie reageren. Daarna volgt de mondelinge behandeling tijdens een zitting. Voor een goed oordeel is de gezamenlijke aanwezigheid van klager en fysiotherapeut belangrijk. De commissie doet schriftelijk een uitspraak. Wanneer de commissie de klacht gegrond verklaart, kan een maatregel worden opgelegd aan de fysiotherapeut. Bent u het oneens met de uitspraak dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.