

Klachtenregeling

U mag ervan uitgaan dat wij als vakgroep ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Per 2017 is de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van kracht. De huidige klachtenregeling van het KNGF is aan de WKKGZ aangepast. Meer informatie vindt u op de website van de overheid;

<http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-08-01>.

Heeft u klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, is het goed om ons dat te laten weten via het klachtenformulier. Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen, hiervoor kunt u het opmerkingenformulier vragen. Het ingevulde formulier kan bij een van de medewerkers worden afgegeven. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Ook kunt u via het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een bemiddeling niet het gewenste resultaat op, kunt u ook het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) inschakelen. Voor het IKG bij u in de buurt kunt u terecht bij het Landelijk informatiepunt voor patiënten.

KNGF, tel. 033-4672929

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten, tel 030-2661661

Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. Er zijn drie instanties waar men uw klacht behandelt. Dit zijn onafhankelijke instanties. De behandeling van uw klacht is kosteloos, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand. Alle commissies gaan zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Klachtencommissie van het KNGF

Voor fysiotherapeuten in de vrijgevestigde praktijk heeft het KNGF een klachtencommissie ingesteld.

Commissie van Toezicht van het KNGF

Om toezicht te 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 de klacht gaat niet langer dan tien jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Regionaal Tuchtcollege

Fysiotherapeuten vallen onder het tuchtrecht dat de overheid heeft ingevoerd. Klachten over uw behandeling of bejegening door een fysiotherapeut kunnen worden ingediend bij een Regionaal Tuchtcollege.

Meer informatie:

Meer informatie over dit onderwerp vindt u in de folder: "Als u rond loopt met een klacht over uw fysiotherapeut." Deze folder zit in het folderrek op alle locaties.

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.

Adressen:

Klachtencommissie van het KNGF

Secretaris Klachtencommissie KNGF
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort
Tel. 033-4672900 (u wordt doorverbonden)

Commissie van Toezicht

Secretaris Commissie van Toezicht KNGF
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort
Tel. 033-4672900 (u wordt doorverbonden)

Regionaal Tuchtcollege Zwolle

(Overijssel, Gelderland, Flevoland)
Postbus 10067, 8000 GB Zwolle
Tel. 038-4289411

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:	
klachtenfunctionaris	de klachtenfunctionaris bij het KNGF	
zorgaanbieder	de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder	
cliënt	de natuurlijke persoon die klacht heeft over de	
zorgaanbieder		
KNGF	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie	
Zorgbelang	Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie	
voor		
	cliënten/patiënten	

Samenstelling en taak

Artikel 2. De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF. De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

KLACHT

Indiening klacht en informatie hierover

Artikel 3. Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.

Artikel 4. Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KNGF (www.defysiotherapeut.com) of in de praktijk van de zorgaanbieder.

Artikel 5. De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend bij het secretariaat van het KNGF en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6. Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.

Artikel 7. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.

Artikel 8. Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.

Proces en afhandeling klachtbehandeling

Artikel 9. Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.

Artikel 10. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtenfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.

Artikel 11. Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.

Artikel 12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.

Dit Reglement Klachtafhandeling Fysiotherapie is overeengekomen tussen het KNGF en Zorgbelang Nederland op 15 december 2016.