

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, voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

1. In gesprek met uw fysiotherapeut

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 uw fysiotherapeut werkt. Vindt u het moeilijk om uw probleem in een gesprek aan de orde te stellen, dan kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand die u vertrouwt. Voor advies of bijstand over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

*Patiëntenorganisatie Zorgbelang
Tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)*

2. Een klacht indienen

Wanneer u niet samen met uw fysiotherapeut tot een bevredigende oplossing komt, kunt u contact opnemen met de Klachtencommissie fysiotherapie van het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) waar Fysiotherapie de Waterpoort bij aangesloten is.

*Klachtencommissie van het KNGF
Secretaris Klachtencommissie KNGF
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort
Tel. 033 - 4672900*



- Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten of medewerkers die voor hem / haar werken. Via de klachten commissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar worden ingeschakeld. Deze bemiddelaar gaat proberen om de klacht 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 vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

- Commissie van Toezicht van het KNGF

Het kan zijn dat uw klacht zo ernstig is, dat u wilt dat er maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld omdat u herhaling wilt voorkomen en omdat u de kwaliteit van de fysiotherapie wilt 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 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 bij de Commissie van Beroep van het KNGF.

Commissie van Toezicht van het KNGF
Tel. 033 - 4672900

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

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.

Versiedatum: 24-04-2018

