

Bijlage 3.3.5 Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKKGZ) (03 november 2022)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKKGZ). Doel van de WKKKGZ is dan ook: openheid over klachten en incidenten en ervan leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Een klacht over uw fysiotherapeut

Natuurlijk doen u en uw fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo 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 met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor de betreffende fysiotherapeut, de praktijk, 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. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Voor een eventueel gesprek kunt u altijd iemand meenemen die u vertrouwt. Bij de patiëntenorganisatie Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl) kunt u terecht voor advies over het voeren van een gesprek, of kunt u een probleem melden in plaats van een klacht in te dienen.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij verschillende instanties met uw klacht terecht:

- Geschillencommissie fysiotherapie van het KNGF
- Commissie van Toezicht van het KNGF
- Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. Iedere commissie heeft een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klachten 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. Weeg bij uw keuze af dat de procedures langer en formeler zijn, naarmate de maatregelen die ene instantie kan nemen strenger worden.

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 kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon dan 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 praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht.



Bijlage 3.3.5 Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKKGZ) *(03 november 2022)*

Geschillencommissie fysiotherapie van het KNGF

De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie en beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten of medewerkers die voor hen werken. Via deze geschillencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar worden ingeschakeld. Deze zal met u samen werken aan een oplossing.

Wenst u geen bemiddeling, of heeft de bemiddeling niet het door u gewenste resultaat, dan start de geschillencommissie de klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en daarna een zogeheten mondelinge behandeling tijdens een zitting. De geschillencommissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel en doet eventueel aanbevelingen aan de fysiotherapeut hoe deze in het vervolg een dergelijke klacht kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar is niet verplicht om ze op te volgen. De geschillencommissie 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. In vergelijking met het Regionaal Tuchtrecht 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 een maatregel aan de fysiotherapeut worden opgelegd. Dat kan variëren van een waarschuwing, een berisping of 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 een 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 of haar 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. Voor uitgebreide informatie over de procedures kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges.



Bijlage 3.3.5 Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKGZ) *(03 november 2022)*

Meer informatie

Heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met één van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF

Tel: 033-4672929

www.kngf.nl

Zorgbelang Nederland

Tel: 0900-2437070 (€0,10 per minuut)

www.zorgbelang-nederland.nl

Geschillencommissie van het KNGF

Secretaris klachtencommissie KNGF

Postbus 248

3800 AE Amersfoort

Tel: 033-4672929

www.defysiotherapeut.com/klachtenregeling

Commissie van Toezicht van het KNGF

Secretaris Commissie van Toezicht KNGF

Postbus 248

3800 AE Amersfoort

