

KLACHTENPROCEDURE TRIAS Fysio

Een klacht over uw fysiotherapeut

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. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Hier leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt over uw fysiotherapeut en waar u met uw klacht terecht kunt.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

U kunt verschillende acties ondernemen als u niet tevreden bent over uw fysiotherapeut, variërend van een gesprek met hem tot een procedure bij de het Regionaal Tuchtcollege. Waar u voor kiest, hangt af van de ernst van de klacht en van wat u wilt bereiken.

In gesprek met uw fysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of om 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. Als u het lastig vindt om uw klacht met uw fysiotherapeut te bespreken, dan kunt u iemand meenemen 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 een patiëntenorganisatie als Zorgbelang.

Een klacht indienen

Als een gesprek met uw fysiotherapeut niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen.

U kunt uw klacht, bij voorkeur digitaal, richten aan Klachtenfunctionaris van TRIAS. De klachtenfunctionaris zal uw klacht intern bespreken met de direct en betreffende fysiotherapeut. Streven is om u binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een digitale of schriftelijke reactie voorzien van de eventueel te nemen vervolgstappen, te geven op de klacht.

Daarnaast zijn er drie verschillende instanties waar u ook met uw klacht terecht kunt: de Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht en het Regionaal Tuchtcollege. 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 kunnen kosten verbonden zijn, bijvoorbeeld de kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.

Klachtencommissie

TRIAS conformeert zich aan de klachtenregeling van het KNGF.

Als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF), de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland. De Klachtencommissie beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten die alleen of 'n een praktijk werken. Ook met klachten over medewerkers van de fysiotherapeut kunt u bij deze commissie terecht. Heeft u een klacht over een fysiotherapeut die bij een zorginstelling werkt (bijvoorbeeld een ziekenhuis), dan geldt meestal de klachtenregeling van de instelling. U kunt dan direct bij de instelling zelf terecht. De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen, die zal proberen om het probleem 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 dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

Commissie van Toezicht

Het kan zijn dat uw klacht zo ernstig is, dat u wil dat er maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld omdat u herhaling wil voorkomen en omdat u de kwaliteit van de fysiotherapie wil 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.

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, waarvan u de gegevens verderop in deze folder vindt.

Goed om te weten

U kunt alleen schriftelijk of digitaal een klacht indienen. U kunt een klacht indienen voor uzelf of voor uw kind. Het is belangrijk dat u de brief ondertekent, ook wanneer u namens uw kind handelt. Als u liever iemand anders namens u de klacht laat indienen, dan kunt u diegene machtigen en hem of haar de brief laten schrijven en ondertekenen. Anoniem een klacht indienen, is niet mogelijk. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres. Vergeet ook niet de naam en het privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut in de brief te zetten. Stuur de brief op naar de instantie die het beste aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht. Zoals al eerder vermeld, heeft elke instantie verschillende bevoegdheden. Het is goed om te weten dat, naarmate de maatregelen van een instantie strenger worden, de klachtenprocedure meer tijd in beslag neemt en formeler is. Over het algemeen verloopt de klachtenprocedure bij de klachtencommissie (KNGF) het vlotst. Bij de Commissie van Toezicht is het proces formeler en neemt bovendien meer tijd in beslag. De klachtenprocedure bij het Regionaal Tuchtcollege duurt het langst en is het meest formeel.

Klachtenregistratie

Alle stappen binnen de klachtenprocedure, van aanmelding tot uitspraak, zullen door de klachtenfunctionaris van TRIAS worden vastgelegd in het Klachtenregistratiesysteem TRIAS

Klachtenprocedure KNGF

1. Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend via een klachtenformulier welke beschikbaar is op de website van het KNGF (www.kngf.nl zoekterm *klachtenregeling*). U kunt klachtenformulier ook opvragen bij de Klachtenfunctionaris van TRIAS.

Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.

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

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.

2. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Als het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Als het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in punt 6 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.
8. Begripsomschrijving
 - **Klachtenfunctionaris:** 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.
 - **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