



## **Klachtenregeling**

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut?**

Natuurlijk doet 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 heeft 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. 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 zoals Zorgbelang ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)).

### **Een klacht indienen**

Als een gesprek met uw fysiotherapeut niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Er zijn twee verschillende instanties waar u met uw klacht terecht kunt: de Klachtencommissie van het KNGF en Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke commissie heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Wat ze 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.

### **Klachtencommissie**

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 in een praktijk werken.

De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen die samen met u het probleem tussen u en uw fysiotherapeut probeert 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 hoe deze klacht in de toekomst kan worden 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. Verder kan de klachtencommissie geen uitspraken doen over financiële claims zoals het terugbetalen of niet betalen van nota's waarover discussie bestaat.



## **Regionaal Tuchtcollege**

Als u vindt dat de fysiotherapeut een maatregel opgelegd dient te 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 van oordeel is dat uw klacht gegrond is, kan de fysiotherapeut een maatregel opgelegd krijgen, variërend van een waarschuwing tot in het uiterste geval een schorsing of uitschrijving uit het register. De fysiotherapeut mag dan zijn beroep niet meer uitoefenen. Een uitspraak laat over het algemeen enige tijd op zich wachten. 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 de gegevens hieronder vermeld staan.

## **Goed om te weten**

U kunt alleen schriftelijk een klacht indienen. U kunt een klacht indienen voor uzelf of voor uw kind (tot 16 jaar). 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. 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 het snelst. De klachtenprocedure bij het regionaal Tuchtcollege duurt het langst en is het meest formeel.

## **Adressen en instanties**

### Klachtencommissie van het KNGF

Secretaris Klachtencommissie KNGF  
Postbus 248  
2800 AE Amersfoort  
Tel. (033) 4672900 ( u wordt doorverbonden)

### Regionaal Tuchtcollege

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.

U vindt de gegevens op

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

## **Meer informatie**

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen over hoe u het beste uw klacht kunt indienen en bij welke instantie? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

### KNGF ledenvoorlichting

Tel. (033) 467 29 29  
[www.fysionet.nl](http://www.fysionet.nl)

### Zorgbelang Nederland

Tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)  
[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

## **Zekerheid over kwaliteit**

De titel fysiotherapeut is wettelijk beschermd. Wie de officiële studie heeft afgerond, aan alle basiseisen voldoet en staat ingeschreven in het BIG-register van de overheid, mag zelfstandig patiënten behandelen als fysiotherapeut.

Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren is het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) in het leven geroepen door de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Wie aan alle kwaliteitseisen voor behandeling, praktijkervaring, (bij)scholing en vak overleg voldoet en werkt volgens de KNGF-richtlijnen, mag zich in het CKR inschrijven.

Kijk op [www.fysiotherapie.com](http://www.fysiotherapie.com) voor alle fysiotherapeuten in het register.