

Klachtenreglement Intern en Extern

De interne regeling

Bekendheid klachtenregeling

Op de website staat informatie over deze klachtenregeling vermeld. Er staat een folder over de klachtenregeling van het KNGF in de wachtkamer.

Registratie klachten en dossier

Een klacht kan binnenkomen per telefoon, e-mail of per brief. Elke klacht wordt geregistreerd in het registratieoverzicht en voorzien van een nummer. Van elke klacht wordt een dossier gemaakt (tenzij direct telefonisch afgehandeld) waarin alle informatie met betrekking tot de klacht wordt bewaard.

Per telefoon

Als een klacht wordt gemeld per telefoon, wordt het verhaal van de klant aangehoord en wordt ernaar gestreefd de klant in het gesprek tegemoet te komen en de klacht op te lossen. Indien de klant in dit telefoongesprek tevreden is gesteld, wordt de klacht met de betreffende medewerker besproken. Indien de klant niet tevreden is gesteld kan deze worden uitgenodigd voor een gesprek.

Per brief en e-mail

Een klacht die per brief wordt ingediend, wordt besproken met de betreffende medewerker en wordt er een passende brief of e-mail teruggestreven door een van de praktijkmedewerkers in overleg met de betreffende medewerker. In de brief wordt ingegaan op het verhaal van de klant, wordt een excuus aangeboden indien de klacht gegrond is, wordt eventueel uitleg gegeven over de klachtenregeling en wordt de klant bedankt voor de genomen moeite om een klacht in te dienen.

Klachtgesprek

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klant per telefoon of per brief worden uitgenodigd, dan wordt de klant zo snel mogelijk uitgenodigd voor een gesprek met de praktijkhouder. Indien de klant dit wil kan de betreffende medewerker bij dit gesprek aanwezig zijn. Voor dit gesprek zijn adviezen beschikbaar van het KNGF (www.fysionet.nl).

Afhandeling klacht

Als de klacht uiteindelijk naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit geregistreerd in het dossier. Indien er geen tevredenheid is bij de klant, is er de mogelijkheid voor de klant om een melding te maken bij het KNGF. Informatie over deze externe regeling staat op de website.

De externe regeling

Praktijk voor Fysiotherapie GCK is aangesloten bij de Klachtenregeling van het KNGF. Indien u de klacht niet rechtstreeks bij de praktijk wilt indienen, kan dat via deze regeling.

Schriftelijk indienen

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 anders kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon dan wel 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 privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die het beste past bij wat u wilt bereiken met uw klacht. Hieronder staan de instanties beschreven waar u terecht kunt met uw klacht.

Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten en/of hun medewerkers. De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen. Die gaat dan proberen om de klacht tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen. Wilt u geen bemiddeling of heeft de bemiddeling niet het door u gewenste resultaat, dan start de Klachtencommissie de klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en daarna een zogeheten mondelinge behandeling tijdens een zitting. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel en doet eventueel aanbevelingen aan de fysiotherapeut hoe deze dergelijke klachten kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar is niet verplicht om ze 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 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. Vergeleken met behandeling door het Regionaal Tuchtcollege 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 ze een maatregel aan de fysiotherapeut opleggen. Dat kan variëren van een waarschuwing, een berisping of een 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 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.

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 verdere informatie zie onderstaande link:

<https://www.fysio-gck.nl/faq-page/>