



## Klachten regeling Koningsweg Fysiotherapie

### Voorkomen van klachten:

Natuurlijk is het de bedoeling om klachten van patiënten te voorkomen. Daarom is het belangrijk dat er steeds onderzoek gedaan wordt naar de tevredenheid van de patiënten. Dit wordt door ons gedaan dmv het Fydee patiënten tevredenheidsonderzoek en de deelname aan Kwaliefy.

Daarnaast is het de taak van alle medewerkers om steeds 'oren en ogen' te hebben voor mogelijke kritiekpunten van patiënten en die punten aan te geven in het werkoverleg of zo nodig direct aan de praktijkeigenaar.

Kritiekpunt en mogelijke oplossing wordt besproken in het werkoverleg en vastgelegd in de notulen van het overleg.

### Mocht er toch een patiënt zijn die een klacht wil indienen:

Fysiotherapie Koningsweg is aangesloten bij de klachtenregeling van de beroepsorganisatie K.N.G. F. Onderstaand de te volgen procedure.

### **Klachten procedure voor fysiotherapie**

1. Levert een gesprek met de u behandelend fysiotherapeut niets op dan kunt u in éérste instantie een bemiddelingsgesprek aanvragen bij het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (K.N.G.F.)
2. Levert deze bemiddeling niets op of u wil in het geheel niet praten met de u behandelend fysiotherapeut, dan kunt u het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (I.K.G) inschakelen (Utrecht, 030-2661661)
3. Levert het bemiddelingsgesprek hoe dan ook niets op dan kunt u overgaan tot het indienen van een klacht.

### *Hiervoor zijn er 3 instantie's:*

- Via de klachtencommissie van het KNGF
- Commissie van toezicht van het KNGF
- Het Regionaal Tuchtcollege van de Overheid

U moet u klacht in alle gevallen schriftelijk indienen, en de behandeling van de klacht is kosteloos. Ook kan iemand namens u een klacht indienen. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk

De bevoegdheden tot het nemen van maatregelen zijn niet van alle commissies gelijk.



Praktijk **Koningsweg**  
**Fysiotherapie**

#### *De Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF*

Dus deze is er speciaal voor de zo genaamde vrijgevestigde fysiotherapeuten.  
Het is een onafhankelijke commissie die er naar streeft om herstel te krijgen van de relatie patiënt en fysiotherapeut.

Als uw klacht gegrond wordt verklaart, dan zal de commissie aanbevelingen doen om meer klachten te voorkomen.

De commissie kan geen schadevergoeding toekennen

De uitspraak is altijd schriftelijk. Er is geen beroep tegen de uitspraak mogelijk.

#### *Commissie van toezicht van het KNGF*

Dit is een verenigingstuchtrecht van het KNGF.

De behandeling is gesloten, en bij een gegronde klacht kan een fysiotherapeut strafmaatregelen opgelegd krijgen variërend in een berisping of schorsing uit bepaalde rechten van het lidmaatschap of het gehele lidmaatschap, met daarnaast schrapping uit het Centraal Kwaliteitsregister.

De commissie kan bepalen dat de zaak in het verenigingsblad gepubliceerd wordt.

De commissie kan de fysiotherapeut niet verbieden zijn beroep uit te oefenen. Ook hier is de uitspraak schriftelijk.

Tegen de uitspraak is beroep mogelijk bij de Commissie van Beroep

#### *Het Regionaal Tuchtcollege van de Overheid*

Dit is het officiële openbare orgaan voor de klachten.

Als de klacht gegrond mocht worden verklaart kan het college de fysiotherapeut berispen en in het uiterste geval uit zijn beroep zetten.

De zittingen zijn in tegenstelling tot de voorgaande wél openbaar.