

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

Natuurlijk doen alle medewerkers van groepspraktijk Fysiotherapie Heezerweg er alles aan om de behandeling en het contact zo goed mogelijk te laten verlopen.

Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut of over de manier waarop uw fysiotherapeut met u is omgegaan.

Allereerst vragen we u in dat geval om een **gesprek** aan te gaan met uw fysiotherapeut. 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.

Als een gesprek met uw fysiotherapeut geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, dan kunt u ervoor kiezen om een **klacht** in te dienen bij de **Klachtencommissie**: deze is onafhankelijk en gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Deze commissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen, die zal proberen het conflict 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 klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

Bij de **Commissie van Toezicht** kunt u terecht als uw klacht zo ernstig is dat u wilt dat er maatregelen worden genomen. De behandeling van de klacht is besloten; eerst is er een schriftelijk onderzoek en vervolgens een mondelinge behandeling tijdens een zitting. Wanneer de commissie van toezicht het eens is met de klacht kan deze een waarschuwing of een berisping geven of de fysiotherapeut schorsen (uit bepaalde rechten) van het lidmaatschap van het KNGF of schrappen uit het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie. 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. Als het **Regionaal Tuchtcollege** het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt. In het uiterste geval mag hij zichzelf geen fysiotherapeut meer noemen.

### **Meer informatie:**

In de folder in dit informatiedossier vindt u de adressen en contactgegevens van de verschillende instanties die u kunt benaderen indien u een klacht heeft over uw fysiotherapeut.