

# JUST SEE ME

## KINDERFYSIOCOACHING

### **Klachtenprocedure Just see me, Versie 2024**

#### **Bent u niet tevreden, laat het ons weten!**

U mag ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut zijn of haar vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u desondanks toch klachten over de behandeling, de manier waarop uw fysiotherapeut met u en/of uw kind omgaat, de telefoon of facturatie dan is het goed om ons dat te laten weten. U kunt ten allen tijde met een van onze fysiotherapeuten contact opnemen en een gesprek over uw klacht aangaan. Bij dit gesprek mag u zelf een bekende meenemen als u dat wilt.

Mocht dat voor u niet het gewenste resultaat opleveren dan bestaat de mogelijkheid om via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aan te vragen.

#### **Instanties**

Er zijn drie instanties waar men uw klacht behandelt. Dit zijn allemaal onafhankelijke instanties. De behandeling van de klacht is kosteloos en alle commissies gaan zeer zorgvuldig en betrouwbaar met uw klacht om. De verschillende commissies hebben elk andere mogelijkheden om maatregelen te nemen.

#### **1. Klachtencommissie van het KNGF**

Voor fysiotherapeuten in de vrije praktijk heeft het KNGF een klachtencommissie ingesteld. Het klachtrecht is een laagdrempelige, snelle manier om uw klacht aan een onafhankelijke commissie voor te leggen. Het klachtrecht is klagergericht en streeft naar herstel van de relatie tussen klager en fysiotherapeut. Daarnaast is het ook een instrument ter verbetering van de kwaliteit van fysiotherapie. Als de klacht gegrond wordt verklaard, kan de commissie aanbevelingen aan de fysiotherapeut doen om meer klachten te voorkomen. Deze moet op de aanbevelingen reageren maar is niet verplicht om ze op te volgen. De commissie kan geen schadevergoeding toekennen. Vóór de officiële behandeling ontvangt u, indien nodig, een vragenformulier om de klacht toe te lichten. In het onderzoek van de commissie wordt als eerste uw fysiotherapeut om een reactie gevraagd. Ook volgt er een tweede ronde voor beide partijen om te kunnen reageren. Zo nodig wordt aan u en/of uw fysiotherapeut een mondelinge toelichting gevraagd. Vervolgens doet de commissie schriftelijk uitspraak en, bij een gegronde klacht, een aanbeveling aan de fysiotherapeut. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Just see me bindend eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

#### **2. De Commissie van Toezicht van het KNGF**

Om toezicht te kunnen houden op het gedrag van de leden, heeft het KNGF het zogenaamde verenigingstuchtrecht ingesteld. Alle fysiotherapeuten die KNGF-lid zijn en/of ingeschreven zijn in het Centraal Kwaliteitsregister moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten. Klachten kunnen worden ingediend bij de Commissie van Toezicht van het KNGF. Voorwaarde is dat de behandeling waarover uw klacht gaat niet langer dan tien jaar geleden heeft plaatsgevonden.

# JUST SEE ME

## KINDERFYSIOCOACHING

Het verenigingstuchtrecht lijkt op het wettelijk tuchtrecht. De drempel is echter lager, de behandeling is besloten en verloopt in de regel vlot. Bij een gegronde klacht kan aan een fysiotherapeut een maatregel worden opgelegd. Dat kan variëren van een waarschuwing, berisping of schorsing uit (bepaalde rechten van) het lidmaatschap van het KNGF tot ontzetting uit het lidmaatschap van het KNGF en schrapping uit het Centraal Kwaliteitsregister. Daarnaast kan de commissie bepalen dat de zaak gepubliceerd wordt in het verenigingsblad van het KNGF. Daarbij blijft u, als indiener van de klacht, altijd anoniem. De commissie kan de fysiotherapeut niet verbieden om zijn of haar beroep uit te oefenen. Nadat u een klacht heeft ingediend vraagt de commissie de fysiotherapeut om een reactie. U kunt hierop reageren en de fysiotherapeut kan vervolgens weer op uw reactie reageren. Daarna volgt de mondelinge behandeling tijdens een zitting. Voor een goed oordeel is de gezamenlijke aanwezigheid van klager en fysiotherapeut belangrijk. De commissie doet schriftelijk een uitspraak. Wanneer de commissie de klacht gegrond verklaart, kan een maatregel worden opgelegd aan de fysiotherapeut. Het oordeel is voor Just see me bindend, eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. Bent u het oneens met de uitspraak dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

### **3. 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 kunnen worden ingediend bij een Regionaal Tuchtcollege. Voorwaarde is dat uw klacht gaat over een behandeling of een voorval na 1 december 1997.

Dit is de formele, openbare weg om een klacht in te dienen. Als een klacht gegrond wordt verklaard, kan de fysiotherapeut op z'n minst 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. Deze procedure is vergelijkbaar met de procedure van het Verenigingstuchtrecht van het KNGF. Het verschil is dat de zittingen in principe openbaar zijn en dat de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege gevolgen kan hebben voor de beroepsuitoefening van de fysiotherapeut, namelijk dat hij zijn titel van fysiotherapeut niet meer mag gebruiken. Voor uitgebreide informatie over de procedure kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges.

### **Schriftelijk indienen**

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders/verzorgers. Iemand kan ook namens u een klacht indienen, als u diegene daartoe gemachtigd heeft. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk in het klachtenformulier die u kunt vinden op de website van Just see me. Stuur dit formulier naar [info@justseeme.nl](mailto:info@justseeme.nl).

Na het versturen van het klachtenformulier ontvangt u een bevestiging van ontvangst. Binnen Just see me gaan we dan aan de slag met uw klachten en kunt u binnen 4 weken een reactie en passende oplossing verwachten. Mocht dit niet lukken binnen deze termijn

# JUST SEE ME

## KINDERFYSIOCOACHING

dan wordt u daarvan op de hoogte gesteld en ontvangt u een mail met de reden van de vertraging en wanneer u een reactie mag verwachten.

Voor adressen zie <http://www.defysiotherapeut.com/de-fysiotherapeut/een-klacht-over-uw-fysiotherapeut/adressen.html>

Binnen Just see me geldt een vastgestelde termijn van 12 maanden voor registratie en het bewaren van klachten en de wijze van afhandeling.

### **Vragen**

Als u naar aanleiding van onze klachtenprocedure nog vragen of opmerkingen heeft neem dan contact met ons op!

### **Contactgegevens**

Just see me, praktijk voor Kinderfysiocoaching  
Benoitlaan 30  
5804 CZ Venray  
info@justseeme.nl