



# Klachten en Geschillenregeling

## Roel Hoofs Fysio- Manuele therapie

Laatste wijziging op dd.: 11 november 2023

### Stappenplan

Heeft u een klacht over uw fysiotherapeut, dan is dat heel vervelend. Zo ook het proces om deze klacht aan de fysio- manueel therapeut kenbaar te maken. Lees hier hoe u stap voor stap de klachtenprocedure kunt doorlopen, en zie wat de mogelijkheden zijn. Voor meer informatie over de opbouw van een klachtenprocedure, verwijst ik naar "[Zorgklacht.nl](http://Zorgklacht.nl)"

De Stappen in dit document

1. We lossen het samen op
2. Klachtenregeling
3. Geschillenregeling
4. Tuchtrect

### 1. We lossen het samen op

Hebt u een klacht over uw fysio- en/ of manueeltherapeut? Blijf er niet mee rondlopen, praat eerst met je eigen therapeut of neem contact op met de praktijk. Vind je het lastig om dit alleen te doen, neem dan gerust iemand mee. Wij nemen uw gezondheid zeer serieus en horen graag wat uw klacht is over de praktijkvoering, behandeling, bejegening, verzorging, wachttijden of facturatie. Neemt u laagdrempelig contact op via mail: [info@roelhoofs.nl](mailto:info@roelhoofs.nl) of telefoon 06 830 655 03, voor een vrijblijvend gesprek over uw klacht of onvrede. Hopelijk kunnen we samen in gesprek gaan, om tot een geschikte oplossing te komen.

Voor advies of bijstand over de aanpak van een gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als "[Zorgbelang Brabant](http://ZorgbelangBrabant.nl)". Voor meer informatie, telefoon: 013 – 594 21 70, of mail: [info@zorgbelang-brabant.nl](mailto:info@zorgbelang-brabant.nl).

### 2. Klachtenregeling Fysiotherapie

Als dit gesprek niet heeft geholpen en u komt er samen met de therapeut en/of praktijk niet uit, dan kunt u een officiële klacht indienen. Iedere praktijk of hulpverlener is verplicht een mogelijkheid te bieden voor het indienen van een klacht. RHF is aangesloten bij de klachten en geschillencommissie van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF). Om u van dienst te zijn is deze werkwijzer voor klachten en geschillen opgesteld zodat u weet welke stappen u kunt nemen.

*Citaat uit: de "[Klachtenregeling van KNGF](http://Klachtenregeling van KNGF)":* De klachtencommissie fysiotherapie behandelt klachten over fysiotherapeuten en fysiotherapiepraktijken. Voordat je jouw klacht als een geschil kunt voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie, moet je de klacht eerst bespreken met de fysiotherapeut en/of de praktijkhouder. Je kunt daarbij ondersteund worden door een klachtenfunctionaris. De fysiotherapeut krijgt zes weken de tijd om samen met jou de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen en bemiddelen om een oplossing voor jouw klacht te vinden. De klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut of de fysiotherapiepraktijk over je klacht. In de meeste gevallen vinden klager en fysiotherapeut samen een oplossing voor de klacht.

- Je kunt met het "[KNGF-meldformulier klachten](http://KNGF-meldformulier klachten)" een klacht indienen bij het secretariaat van de Klachtenregeling. Het secretariaat brengt je in contact met een klachtenfunctionaris.
- In het "[Reglement klachtenregeling fysiotherapie](http://Reglement klachtenregeling fysiotherapie)" lees je hoe een en ander in z'n werk gaat.

Voor meer informatie neem je contact op met KNGF-klachtenregeling

- Telefoon: 033 – 467 29 29 (maandag t/m vrijdag 8:30 – 17:00u)
- Email: [klachtenregeling@kngf.nl](mailto:klachtenregeling@kngf.nl)
- Secretariaat klachtenregeling Fysiotherapie, postbus 248, 3800 AE Amersfoort.

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of wanneer het om een kind gaat, door de ouders. Deze moet worden ondertekend. Iemand 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 op het meldformulier van KNGF en verstuur naar bovenstaande contact gegevens.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten of medewerkers. Via de klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar worden ingeschakeld. Die gaat dan proberen de klacht tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen. Wenst 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 in het vervolg een dergelijke klacht kan voorkomen. De fysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar is niet verplicht om deze op te volgen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.



### 3. Geschillencommissie Fysiotherapie

Ben je niet tevreden over de geboden oplossing of de manier waarop de fysiotherapeut je klacht heeft afgehandeld? Dan wordt je klacht een geschil.

*Citaat:* Je kunt een geschil binnen één jaar na ontvangst van het schriftelijke oordeel van de fysiotherapeut voorleggen aan de "**Geschillencommissie Fysiotherapie**". Voorwaarde is dat de gebeurtenis waarover je klaagt niet langer dan 5 jaar geleden heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie Fysiotherapie is een onafhankelijke commissie die onderzoekt en beoordeelt of je klacht gegrond is en hierover een bindende uitspraak doet. Voor een oordeel van de Geschillencommissie betaal je 50 euro griffierecht. Als je ook een schadevergoeding eist, betaal je 100 euro. Onder 'De procedure bij de Geschillencommissie' kun je lezen wat je kunt verwachten als je een klacht indient bij de Geschillencommissie Fysiotherapie.

- Met het "**KNGF-meldformulier geschillen 2023**" kun je een geschil indienen.
- In het "**Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie 2020**" lees je hoe een en ander in zijn werk gaat.

Voor meer informatie neem je contact op met KNGF-geschillencommissie

- Telefoon: 033 – 467 29 00 (maandag t/m vrijdag 8:30 – 17:00u)
- Email: [geschillencommissie@kngf.nl](mailto:geschillencommissie@kngf.nl)
- Secretariaat Geschillencommissie Fysiotherapie, Postbus 248, 3800 AE Amersfoort.

De commissie van toezicht van het KNGF 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. In vergelijking met het Regionaal Tuchtrecht 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 een maatregel aan de fysiotherapeut worden opgelegd. Dat kan variëren van een waarschuwing, een berisping of 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 of haar beroep uit te oefenen. Bent u het oneens met de uitspraak van de commissie van toezicht dan kunt u in beroep gaan.

### 4. Tuchtrecht Fysiotherapie

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 de commissie van toezicht. De zitting bij een regionaal tuchtcollege is in principe openbaar. U kunt zich als klager tijdens dit proces laten vertegenwoordigen door een advocaat. Voor uitgebreide informatie over de procedures kunt u contact opnemen met de regionale tuchtcolleges.

De Regionale tuchtcolleges zijn onderverdeeld en gevestigd in Zwolle, Amsterdam en 's Hertogenbosch. Voor uitgebreide informatie over procedures en formulieren voor het indienen van een klacht, verwijs ik naar de tuchtrechtelijke procedure voor de gezondheidszorg bij de "**Regionale Tuchtcolleges**".

### Bronnen

Opsomming van de belangrijke links met relevante informatie:

- [Zorgklacht.nl – stappenplan klachtenprocedure fysiotherapie](http://Zorgklacht.nl)
- [Zorgbelang Brabant - meer dan een belangenbehartiger in de zorg](#)
- [KNGF: Klachtenregeling Fysiotherapie](#)
- [KNGF: Meldformulier Klachtenregeling Fysiotherapie](#)
- [KNGF Reglement Klachtenregeling Fysiotherapie](#)
- [KNGF: Geschillencommissie Fysiotherapie](#)
- [KNGF: Meldformulier Geschillenregeling Fysiotherapie](#)
- [KNGF: Reglement Geschillenregeling Fysiotherapie](#)
- [Regionale Tuchtcolleges – Tuchtrechtelijke procedure voor de gezondheidszorg](#)

