

Willu

Fysio

Altijd persoonlijk

Klachten Protocol

Westerstraat 58
4671 CJ Dinteloord
0167-521020
www.willufysio.nl
info@willufysio.nl



[/willufysio](https://www.facebook.com/willufysio)

Een klacht over uw fysiotherapeut

Natuurlijk doen u en uw fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Een andere mogelijkheid is dat u ontevreden bent over de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten, uw behandelend fysiotherapeut en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

In gesprek met uw fysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut en/of contact op te nemen met de fysiotherapiepraktijk. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Neem dan iemand mee naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Interne klachtenfunctionaris:
William Luijks
E-mail: w.luijks@willufysio.nl
Telefoon: 0167-521020

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij twee instanties met uw klacht terecht: De Klachtencommissie van het KNGF en het Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, is afhankelijk van de bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Klachtencommissie KNGF

Wilt u vooral erkenning krijgen voor uw klacht? In dat geval kunt u terecht bij de Klachtencommissie KNGF. De Klachtencommissie is ingesteld door de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie.

Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Vindt u dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen en, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen? Dien dan uw klacht in bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid. Weeg bij uw keuze af dat de procedures langer en formeler zijn naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden. Behandeling door de Klachtencommissie verloopt vaak het snelst. Het proces bij het Regionaal Tuchtcollege is het meest formeel en het langst durend.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als cliënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders of wettelijk vertegenwoordigers. 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 praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die het beste past bij wat u wilt bereiken met uw klacht.

Adressen instanties

Hebt u verdere vragen over hoe en bij welke instantie u een klacht het beste kan indienen? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties:

Klachtencommissie van het KNGF

Secretaris Klachtencommissie KNGF
Postbus 248 3800 AE Amersfoort
033 - 467 29 00 (u wordt doorverbonden)

Regionaal Tuchtcollege

De regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.

Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vindt u de contactgegevens.

Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie

Voorlichting:
033 - 467 29 29
www.kngf.nl