

KLACHTENPROCEDURE

Motivum BV heeft een klachtenprocedure ontwikkeld ten behoeve van haar patiënten. Patiënten die in behandeling zijn of zijn geweest en die niet tevreden zijn over deze behandeling of over andere zaken die de praktijk aangaan, kunnen een klacht indienen.

De praktijk ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Het doel is de klacht zoveel als mogelijk, binnen de praktijk in samenspraak met de patiënt op te lossen. Lukt dit niet dan kunnen aanvullende procedures gevolgd worden die hier beschreven zullen worden.

Met de ontvangen klacht wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform onderstaande richtlijn 'interne klachtenprocedure' van de praktijk. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Ten behoeve van deze procedure is een klachtenformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht, als sprake is van een klacht, dit formulier in te vullen. De klacht wordt tijdens de eerstvolgende vergadering besproken. N.a.v. de klacht wordt er door directie samen met de betrokken medewerker(s) een plan van aanpak gemaakt met een SMART omschreven doelstelling. Deze wordt binnen de aangegeven tijdslijn geëvalueerd en de continue implementatie ervan bewaakt.

Tijdens de behandeling kenbaar gemaakte klachten worden indien mogelijk direct met de patiënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost. Daarnaast kan de patiënt achteraf ook een klachtenformulier invullen. Deze is verkrijgbaar bij de balie of door een mail te sturen naar info@motivum-watersley.nl. Op dit formulier kunnen klachten en/of verbeterpunten voor de praktijk aangegeven worden. De klachten en/of verbeterpunten worden in de eerstvolgende vergadering met alle medewerkers besproken. Onderstaande procedure is hierop ook van toepassing vanaf punt 10.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Klacht of uiting van onvrede van patiënt komt binnen bij de desbetreffende fysiotherapeut, balie dan wel via het algemene mailadres. In laatste 2 gevallen wordt de betreffende fysiotherapeut geïnformeerd.

1. De fysiotherapeut ontvangt of signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de patiënt.
2. De fysiotherapeut zoekt indien mogelijk in samenspraak met de patiënt naar een oplossing.
3. Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt de praktijkhouder ingeschakeld.
4. De klacht en het resultaat wordt door de fysiotherapeut teruggekoppeld naar de praktijkhouder.
5. Indien de patiënt de klacht niet met eigen behandelend fysiotherapeut wenst te bespreken, dan wordt aangeboden om de klacht met de praktijkhouder of een andere fysiotherapeut te bespreken.
6. Tijdens het gesprek tussen de patiënt en de praktijkhouder of andere fysiotherapeut wordt de klacht besproken.
7. Er wordt in samenspraak met patiënt gezocht naar een oplossing.
8. Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt afgesproken dat de patiënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken.
9. De klacht wordt behandeld tijdens de vergadering.

10. De praktijk neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen.
11. De uitkomsten worden (indien gewenst) met de patiënt besproken.

Is de patiënt ondanks de inspanning van behandelend fysiotherapeut en/of de praktijkhouder niet tevredengesteld, dan wordt de patiënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij de Klachtencommissie van het KNGF of bij het Regionaal Tuchtcollege.

Meer informatie hierover vindt u tevens op <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/>

Heeft u een klacht over de behandeling van uw fysiotherapeut of bent u ontevreden over de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Eerst in gesprek met uw fysiotherapeut

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Vindt u het moeilijk om uw probleem in een gesprek aan de orde te stellen, dan kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand die u vertrouwt. Voor advies of bijstand over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl); T: 0900 243 70 70.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u contact opnemen met de Klachtencommissie Fysiotherapie van het KNGF waar Motivum BV bij aangesloten is. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten of medewerkers die voor hem werken. Via de klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar worden ingeschakeld. Die gaat dan proberen om de klacht tussen u en uw fysiotherapeut op te lossen.

Klachtencommissie van het KNGF

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

Bij een klacht die ingediend is bij het KNGF volgt de klachtenprocedure conform het Reglement Klachtenregeling Fysiotherapie van het KNGF. Voor meer informatie zie [\[link\] https://www.kngf.nl/app/uploads/2024/07/Reglement-Klachtenregeling-Fysiotherapie.pdf](https://www.kngf.nl/app/uploads/2024/07/Reglement-Klachtenregeling-Fysiotherapie.pdf)
Voor meer informatie over de Procedure Geschillencommissie Fysiotherapie KNGF zie [\[link\] https://www.kngf.nl/app/uploads/2024/07/Procedure-Geschillencommissie-Fysiotherapie.pdf](https://www.kngf.nl/app/uploads/2024/07/Procedure-Geschillencommissie-Fysiotherapie.pdf)

Commissie van Toezicht van het KNGF

Het kan zijn dat uw klacht zo ernstig is, dat u wil dat er maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld omdat u herhaling wil voorkomen en omdat u de kwaliteit van de fysiotherapie wil verbeteren. In dat geval kunt u terecht bij de Commissie van Toezicht van het KNGF. De Commissie van Toezicht gaat over het gedrag van fysiotherapeuten die geregistreerd staan in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie en over het gedrag van leden van het KNGF. Zij moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten. De behandeling van de klacht is besloten en de procedure verloopt over het algemeen 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 ze een maatregel opleggen aan de fysiotherapeut. Er zijn verschillende mogelijkheden. De Commissie kan een waarschuwing of een berisping geven of

de fysiotherapeut schorsen (uit bepaalde rechten) van het lidmaatschap van het KNGF. Ook kan ze de fysiotherapeut ontzetten uit het lidmaatschap van het KNGF en schrappen uit het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie. Daarnaast 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 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.

Regionaal Tuchtcollege

Als u vindt dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen of, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen, dan kunt u een klacht indienen bij 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 kunt u indienen bij een van de vijf regionale Tuchtcolleges. Als het Regionaal 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 bij de Commissie van Toezicht. De zitting bij het Regionaal Tuchtcollege is in principe openbaar. U bent niet verplicht om bij de zitting aanwezig te zijn. Als u wilt, kunt u een advocaat inschakelen die u vertegenwoordigt. Voor uitgebreide informatie over de procedures kunt u contact opnemen met de Regionale

Tuchtcolleges.

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven. U vindt de gegevens op **www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl**.

Welke instantie u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke commissie heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Wat de commissies gemeen hebben, is dat ze onafhankelijk zijn en zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht omgaan. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.