

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)

De overheid wilt dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Doel van de WKKGZ is dan ook: openheid over klachten en incidenten en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Per 1 januari 2017 voldoet de praktijk aan alle verplichtingen van de WKKGZ. Deze wet vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ). De WKKGZ waarborgt dat patiënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen.

Onderstaand een opsomming van de verplichtingen waaraan de praktijk dient te voldoen.

- Beschikking over een (interne) klachtenregeling en onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Geschillencommissie
- Veilig incidenten melden
- Schriftelijke overeenkomsten met medewerkers
- Controle functioneren nieuwe zorgverlener
- Uitbreiding meldplicht bij Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Informatieplicht over incidenten
- Keuze-informatie patiënt

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 of zijn medewerker met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten 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 of contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. 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.

Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl). Daar kunt u ook een probleem melden in plaats van meteen een klacht in te dienen.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij verschillende instanties met uw klacht terecht: De Klachtencommissie, commissie van toezicht en het Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. Iedere commissie heeft namelijk een andere 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. Weeg bij uw keuze af dat de procedures langer en formeler zijn naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden.

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders. De klacht moet u namelijk ondertekenen. 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 mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres evenals de naam en het privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur uw brief naar de instantie die aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht.

Klachtencommissie fysiotherapie van het KNGF

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.

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 ze op te volgen. De klachtencommissie spreekt de fysiotherapeut dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

Commissie van Toezicht van het KNGF

De Commissie van Toezicht 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.

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 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 bij de Commissie van Toezicht. De zitting bij het 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.

Meer informatie

Heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met één van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF
tel. 033 – 467 29 29.
www.kngf.nl

Zorgbelang Nederland
tel. 0900-2437070 (€ 0,10 cent per min.)
www.zorgbelang-nederland.nl

Adressen instanties
Klachtencommissie van het KNGF
Secretaris Klachtencommissie KNGF,
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort,
tel. 033 – 467 29 00 (u wordt doorverbonden)

Commissie van Toezicht van het KNGF
Secretaris Commissie van Toezicht KNGF,
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort