

## **Regeling klachtenbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn.**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

#### a. zorgaanbieder

- een voor eigen rekening en risico werkende fysiotherapeut die de klachtenregeling van het KNGF voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen;
- een rechtspersoon die een instelling in stand houdt zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector waarin fysiotherapeutische zorg wordt verleend en die de klachtenregeling van het KNGF heeft aangenomen.
- een rechtspersoon die een instelling in stand houdt niet zoals bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, waarbij de fysiotherapeut fysiotherapeutische zorg verleend en waarbij de rechtspersoon dan wel de fysiotherapeut de klachtenregeling van het KNGF heeft aangenomen.

#### b. fysiotherapeutische zorg

Werkzaamheden die gerelateerd zijn aan het verlenen van gezondheidszorg en die behoren tot het deskundigheidsgebied van de fysiotherapeut, zoals beschreven in artikel 29 leden 1 en 2 van de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg alsmede activiteiten van de fysiotherapeut zoals beschreven op pagina 8 van het door het KNGF vastgestelde Beroepsprofiel Fysiotherapeut 2005<sup>1</sup>. Activiteiten in het kader van sportieve recreatie vallen hier niet onder.

#### c. cliënt/patiënt

Natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.

#### d. klager

Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt/patiënt zelf, door iemand anders namens de cliënt/patiënt of door een nabestaande van de cliënt/patiënt.

#### e. aangeklaagde

Een zorgaanbieder die de klachtenregeling voor zijn of haar praktijk / instelling heeft aangenomen en / of de in de praktijk / instelling van deze zorgaanbieder werkende personen tegen wie de klacht zich richt.

#### f. klacht

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt/patiënt jegens de zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen. Een klacht kan onder meer

---

<sup>1</sup> Het Beroepsprofiel kunt u vinden op [www.fysionet.nl](http://www.fysionet.nl)

betrekking hebben op de geleverde fysiotherapeutische zorg, de bejegening, de dienstverlening of de organisatie van de praktijk.

g. klachtencommissie

De door het KNGF ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van ingediende klachten op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

h. klachtenbehandeling

Het door de klachtencommissie behandelen en beoordelen van een klacht, resulterend in een juridisch niet afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

i. bemiddeling

het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit tot een oplossing te komen.

j. KNGF

Het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie, gevestigd te Amersfoort.

k. KNGF-bureau

Het bureau van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie, gevestigd te Amersfoort, dat functioneert als ambtelijk ondersteuningsbureau van de klachtencommissie.

l. NP/CF

De Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie gevestigd te Utrecht.

m. hij / zij

In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afwikkeling van klachten;
- b. het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg door het geven van aanbevelingen door de klachtencommissie.

### **Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

- 3.1 de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- 3.2 de klachtencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig;
- 3.3 de procedure is overzichtelijk en met deze regeling gewaarborgd.

### **Artikel 4 Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie is ingesteld door het KNGF en functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
- 4.2 De klachtencommissie bestaat uit vijf vaste leden en drie plaatsvervangende leden: Een onafhankelijke voorzitter-jurist (en een plaatsvervanger), twee leden (en een plaatsvervangend lid) benoemd op voordracht van de NP/CF, twee leden (en een plaatsvervangend lid) benoemd vanuit de leden van het KNGF.
- 4.3 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, aangewezen vanuit het KNGF-bureau.  
De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
- 4.4 De vaste leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door het bestuur van het KNGF nadat de klachtencommissie is gehoord.
- 4.5 De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn éénmaal terstond herkiesbaar.
- 4.6 Het bestuur van het KNGF kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan uit zijn functie.  
Redenen hiervoor zijn onder meer:
  - eigen verzoek van het commissielid;
  - einde van de zittingsperiode van het commissielid;
  - kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 4.7 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en de plaatsvervangende leden. Bij tussentijds aftreden van een lid neemt een opvolger diens plaats in op het rooster van aftreden.

## **Artikel 5 Terugtrekking, verschoning, wraking**

- 5.1 **Terugtrekking.**  
Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de bedoelde klacht.
- 5.2 **Verschoning**  
Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.
- 5.3 **Wraking**  
Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar.
- 5.4 In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt voor de behandeling van de klacht het lid van de commissie vervangen door zijn plaatsvervanger.

## **Artikel 6 Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen van de klacht;
- b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- c. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- d. het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen aan de zorgaanbieder;
- e. het (doen) registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- f. het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van fysiotherapeuten.

## **Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de patiënt met inachtneming van de wettelijke bepalingen en het privacy reglement;

- c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d. het horen van getuigen;
- e. het inschakelen van deskundigen;

## **Artikel 8 Indienen van de klacht**

- 8.1 De klager wendt zich bij voorkeur tot de fysiotherapeut of in de praktijk werkzame personen op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 8.2 Indien overleg tussen de klager en de fysiotherapeut of in de praktijk werkzame personen niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- 8.3 Indien de klager betreffende zijn klacht geen overleg wenst met de fysiotherapeut of in de praktijk van de fysiotherapeut voor hem werkzame personen tegen wie zijn klacht zich richt, kan hij zijn klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.
- 8.4 De klager dient de klacht bij voorkeur schriftelijk en ondertekend in onder vermelding van zijn naam (bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt/patiënt).  
De klacht vermeldt:
  - de datum;
  - degene die wordt aangeklaagd;
  - de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
  - een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
  - zo nodig een toelichting op één of meer van bovengenoemde punten.
- 8.5 In geval van vertegenwoordiging van de meerderjarige cliënt/patiënt vraagt klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 8.6 Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 8.7 De klager kan zich bij het indienen van een klacht door derden laten bijstaan.
- 8.8 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het regionaal Medisch Tuchtcollege, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

- 8.9 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.

## **Artikel 9 Ontvangst van de klacht**

- 9.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie neemt –na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie- de ambtelijke secretaris contact op met de klager om te bezien op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld.

### **Bemiddeling**

- 9.1.1 De klachtencommissie kan naar een onafhankelijke bemiddelaar verwijzen, waarbij tezamen met de aangeklaagde een oplossing wordt gevonden die de klacht opheft. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op bemiddeling dan wel uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en de aangeklaagde over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

### **Feitelijk onderzoek**

- 9.1.2 Indien er geen bemiddelingspoging wordt ondernomen of de klacht niet in der minne kan worden opgelost zendt de klachtencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over het verdere verloop van de procedure.
- 9.2 Na ontvangst van de schriftelijke machtiging van de cliënt/patiënt of diens vertegenwoordiger, bericht de klachtencommissie degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, tevens de zorgaanbieder, over het feit dat jegens hem of jegens een voor hem werkende fysiotherapeut of andere medewerker een klacht is ingediend.

## **Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 10.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen zoals omschreven in artikel 1 sub a van dit Reglement;
  - de klacht anoniem is ingediend;
  - de klacht is ingediend namens een cliënt/patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
  - een gelijke klacht van de cliënt/patiënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;

- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
- 10.2 Over de ontvankelijkheid van de klacht, ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, beslist de klachtencommissie.
- 10.3 Indien de klachtencommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, doet zij daarvan, met redenen omkleed, schriftelijk mededeling aan klager.

### **Artikel 11 Klachtenafhandeling in de praktijk van de fysiotherapeut**

- 11.1 De fysiotherapeut verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.
- 11.2 Met betrekking tot klachten die betrekking hebben op in de praktijk werkzame fysiotherapeuten en andere medewerkers verplicht de fysiotherapeut / zorgaanbieder zich te bevorderen dat het onder lid 1 van dit artikel genoemde overleg plaatsvindt.
- 11.3 De klager en de aangeklaagde kunnen zich in deze laten bijstaan of adviseren.

### **Artikel 12 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

- 12.1 De klachtencommissie stelt na ontvangst van de machtiging en het door klager ingevulde vragenformulier de aangeklaagde op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.
- 12.2 Ten behoeve van het onderzoek kan de klachtencommissie gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de cliënt/patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- 12.3 De aangeklaagde heeft vijftien werkdagen de gelegenheid om te reageren op de klacht. De klager heeft vervolgens vijftien werkdagen de gelegenheid om te reageren op de reactie van de aangeklaagde (repliek). De aangeklaagde kan daar weer op reageren (dupliek). Deze reactie wordt ter kennisgeving aan de klager toegezonden. In totaal hebben partijen twee maal de gelegenheid hun visie schriftelijk te geven.
- 12.4 De klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen een afwijking hiervan rechtvaardigen. Vindt de

mondelijke behandeling van de klacht niet in elkaars aanwezigheid plaats, dan stelt de klachtencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.

- 12.5 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een advocaat of adviseur.
- 12.6 De klager en de aangeklaagde hebben het recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt. Dit recht op inzage geldt met inachtneming van de bepalingen in het privacyreglement.
- 12.7 De stukken die in het geding zijn gebracht door klager respectievelijk aangeklaagde zullen aan de andere partij worden toegezonden dan wel zal de andere partij de gelegenheid worden geboden op enigerlei andere wijze hiervan kennis te nemen.
- 12.9 De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.

### **Artikel 13 Uitspraak van de klachtencommissie**

- 13.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. De uitspraak kan op onderdelen luiden: gegrond of ongegrond.
- 13.2 De uitspraak kan de volgende elementen bevatten:
  - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
  - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, één of meerdere aanbevelingen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
- 13.3 De klachtencommissie komt binnen zes maanden na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen deze termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is tevens de zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel zal uitbrengen.
- 13.4 De klachtencommissie is bevoegd om naar aanleiding van haar oordeel over de klacht aanbevelingen te doen voor het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.
- 13.5 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is de zorgaanbieder.



- 13.6 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij er sprake is van onverantwoorde zorg.

#### **Artikel 14 Gevolgen van de uitspraak**

- 14.1 De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.
- 14.2 De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de zorgaanbieder.
- 14.3 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie mede of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja, welke. De zorgaanbieder is hiertoe wettelijk verplicht. Indien de aangeklaagde niet de zorgaanbieder is, delen zowel de zorgaanbieder als de aangeklaagde aan de klager en de klachtencommissie mede of zij naar aanleiding van de aanbeveling maatregelen zullen treffen en zo ja, welke.
- 14.4 Wanneer de zorgaanbieder niet in staat is om binnen de gestelde termijn deze mededeling te doen, doet hij schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hem kenbaar zal maken.
- 14.5 Wanneer de zorgaanbieder ondanks tweemaal herhaald verzoek door de klachtencommissie geen gevolg geeft aan het bepaalde in artikel 14.3 draagt de klachtencommissie de gegevens van de zorgaanbieder over aan het Algemeen Bestuur van het KNGF. De klachtencommissie stelt de klager hiervan op de hoogte.

#### **Artikel 15 Beëindiging van de procedure**

- 15 De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:
- a. de klachtencommissie een oordeel heeft gegeven en daarbij eventuele aanbevelingen heeft gedaan; en vervolgens de zorgaanbieder heeft medegedeeld of en zo ja welke maatregelen hij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen; of

- b. de klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtenbehandeling volgens deze klachtenregeling;
- c. de situatie als omschreven in artikel 14.5 zich voordoet.

## **Artikel 16 Organisatie van de werkzaamheden**

16.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen reglement, met in achtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.

16.2 De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

## **Artikel 17 Ondersteuning van de klachtencommissie**

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris die onder meer tot taak heeft de administratieve verwerking zoals registreren, verslagleggen en het voeren van correspondentie. De registratie van de klachten geschiedt zodanig dat de privacy van de klager en beklaagde volgens het privacyreglement in acht wordt genomen.

## **Artikel 18 Registratie en bewaring**

18.1 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

18.2 Registratie en dossiers worden gedurende 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

## **Artikel 19 Jaarverslag**

19.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in de Wet klachtrecht cliënt/patiënten zorgsector, artikel 2, tweede lid;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 13 onder 13.5;
- het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten.

Dit jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie uitgebracht aan het Algemeen Bestuur van het KNGF, welke zorgdraagt voor verspreiding naar ondermeer de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Hoofd Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Regionale Inspecties voor de Gezondheidszorg.

### **Artikel 20 Geheimhouding en privacy**

- 20.1 Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 20.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 20.3 De geheimhoudingsverplichting van de leden van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

### **Artikel 21 Kosten van de procedure**

- 21.1 De kosten van de Klachtencommissie voor de behandeling van de klacht worden gedragen door het KNGF.
- 21.2 Voor de procedure voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan de klager en aan de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
- 21.3 De betrokken partijen kunnen zich, desgewenst, voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De overige door klager of aangeklaagde kosten voor de procedure voor de behandeling van een klacht komen eveneens voor rekening van de betrokken partijen zelf.

### **Artikel 22 Bekendmaking van de klachtenregeling**

Het KNGF en de zorgaanbieder dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.

## **Artikel 23 Slotbepalingen**

- 23.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering van het KNGF en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, gehoord de klachtencommissie.
- 23.2 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden door de Algemene Vergadering twee jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de twee jaar.
- 23.3 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 23.4 Deze klachtenregeling vervangt de ‘Regeling klachtenbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapiepraktijkvoering in de 1<sup>e</sup> lijn’ d.d. 30 november 1996, gewijzigd 28 november 2001.
- 23.5 Deze klachtenregeling treedt in werking op 7 december 2006.