

## **Reglement Klachtenregeling Fysiotherapie**

### **Begripsomschrijving**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Artikel 1.           | In dit reglement wordt verstaan onder:                                       |
| klachtenfunctionaris | de klachtenfunctionaris bij het KNGF   |
| zorgaanbieder        | de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder                         |
| cliënt               | de natuurlijke persoon die klacht heeft over de zorgaanbieder                |
| KNGF                 | Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie                         |
| Zorgbelang           | Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie voor cliënten/patiënten |

### **Samenstelling en taak**

|            |   |
|------------|---|
| Artikel 2. | De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF.<br>De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. |
|------------|---|

### **KLACHT**

#### **Indiening klacht en informatie hierover**

|            |  |
|------------|--|
| Artikel 3. | Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.   |
| Artikel 4. | Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KNGF ( <a href="http://www.defysiotherapeut.com">www.defysiotherapeut.com</a> ) of in de praktijk van de zorgaanbieder. |
| Artikel 5. | De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend bij het secretariaat van het KNGF en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris.   |
| Artikel 6. | Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.   |
| Artikel 7. | Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.   |
| Artikel 8  | Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.  |

## **Proces en afhandeling klachtbehandeling**

- Artikel 9. Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.
- Artikel 10. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.
- Artikel 11. Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.
- Artikel 12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.

Dit Reglement Klachtafhandeling Fysiotherapie is overeengekomen tussen het KNGF en Zorgbelang Nederland op 15 december 2016.