

Algemene Voorwaarden: Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland

Om in een prettige sfeer samen te werken met uw kind, uzelf en de kinderfysiotherapeut, heeft Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland algemene voorwaarden opgesteld. Het is van belang dat u deze algemene voorwaarden doorneemt en akkoord geeft voor aanvang van de behandelperiode.

1. Toestemmingsverklaring

Voor een optimaal behandelresultaat is het voor de behandelend kinderfysiotherapeut soms nodig om te overleggen met de huisarts/ specialist of medebehandelaars (zoals b.v. de logopedist). De kinderfysiotherapeut probeert daar waar mogelijk in de kinderfysiotherapeutische behandeling, ook de huidige behandeldoelen van de medebehandelaars mee te nemen. Zodat integraal gewerkt wordt om behandeldoelstellingen te bereiken. Kinderfysiotherapie werkt vaak voorwaarden scheppend voor de behandelresultaten van de medebehandelaars.

Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, geeft u de kinderfysiotherapeut toestemming om indien nodig te kunnen overleggen met de medebehandelaars, de huisarts of specialist van uw kind en geeft u toestemming voor het verzenden van kinderfysiotherapeutische rapportage aan de huisarts, specialist, medebehandelaars, docenten (indien noodzakelijk). De verleende toestemming kan te allen tijde door u worden ingetrokken.

2. Vergoedingen

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland heeft met alle verzekeraars contractuele afspraken. Dit betekent dat voor ieder kind tot 18 jaar de eerste 18 kinderfysiotherapeutische behandelingen vergoed worden door uw zorgverzekeraar vanuit uw basisverzekering, zonder eigen risicobijdrage.

- 2.1. Voor de eerste negen behandelingen heeft u geen verwijzing van de huisarts nodig, tenzij een chronische indicatie gesteld is.
- 2.2. Heeft uw kind meer dan 18 kinderfysiotherapeutische behandelingen nodig, dan kan dit eventueel vergoed worden door uw aanvullende zorgverzekering.
- 2.3. Doordat Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland met alle verzekeraars contractuele afspraken heeft, heeft dit voor u als voordeel dat u geen factuur van de behandelingen ontvangt die u nadien bij de verzekeraar moet indienen. Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland declareert de gegeven behandelingen maandelijks voor u bij uw zorgverzekeraar, mits de zorgverzekering toereikend is.
- 2.4. U dient zelf bij uw zorgverzekering te informeren op hoeveel kinderfysiotherapeutische behandelingen uw kind vanuit de aanvullende verzekering recht heeft. In het verlengde daarvan is het belangrijk de kinderfysiotherapeut juist te informeren indien uw kind eerder in het kalenderjaar kinderfysiotherapeutische behandelingen heeft gekregen.
- 2.5. Heeft u geen, of onvoldoende, aanvullende zorgverzekering, dan krijgt u maandelijks de behandelingen gefactureerd.

3. Behandeling op school

Door zich te conformeren aan de eisen die de Nederlandse Vereniging voor Kinderfysiotherapie (NVFK) stelt aan kinderfysiotherapeutische behandeling op scholen, vergoeden zorgverzekeraars kinderfysiotherapeutische behandelingen op school. Om aan de eisen van het NVFK te voldoen, en daarmee ook aan de eisen van de zorgverzekeraars, gelden bij behandeling op school de volgende bepalingen:

- 3.1. U geeft toestemming voor behandeling op school;
- 3.2. U stemt in met een aanwezigheidsverplichting voor ouders van tenminste 50%;

- 3.3. U belt bij verhindering van de behandelafpraak op school tijdig, doch minimaal 24 uur voor de afspraak af. Indien u de voicemail treft, kunt u deze inspreken met uw naam, telefoonnummer en bericht;
- 3.4. Indien u de behandelafpraak niet tijdig afzegt, betaalt u bij de eerst volgende behandeling van uw kind à contant de kosten voor de gemiste behandelafpraak. Het geldende tarief vindt u onder punt 10 van deze algemene voorwaarden.
- 3.5. De zorgverzekeraar geven geen vergoeding voor niet-nagekomen behandelafspraken uit verzekeringsgelden. De kinderfysiotherapeut heeft in haar agenda specifiek tijd voor uw kind gereserveerd en draagt ook geen financiële verantwoordelijkheid voor “no-shows”;
- 3.5. Indien uw kind ziek raakt op de dag van de behandelafpraak, komt u, of één van uw vertegenwoordigers, zelf naar de behandelafpraak om de behandeling nuttig te besteden. Hiermee voorkomt u een aan u gerichte factuur van de behandelafpraak;
- 3.6. Voor behandeling op school is een verwijzing van de arts altijd noodzakelijk;
- 3.7. Voor behandeling op school wordt geen zgn. “uit-toeslag” bovenop het reguliere tarief berekend.

4. Kinderfysiotherapeutische behandelingen annuleren

- 4.1. Indien uw kind een behandelafpraak niet kan nakomen, dient u deze minimaal 24 uur voor de afspraak via het patiëntportaal, telefonisch of per email af te zeggen. Indien u de voicemail treft, kunt u deze inspreken met uw naam, telefoonnummer en bericht.
- 4.2. Niet tijdig afgemelde behandelafspraken worden aan u berekend. In dat geval betaald u bij de eerst volgende behandeling van uw kind à contant de kosten voor de gemiste behandelafpraak. Het geldende tarief vindt u onder punt 10 van deze algemene voorwaarden.
- 4.3. De zorgverzekeraars geven geen vergoeding voor niet-nagekomen behandelafspraken uit verzekeringsgelden. Ook de kinderfysiotherapeut draagt geen financiële verantwoordelijkheid voor “no-shows”, zij heeft voor uw kind specifiek tijd gereserveerd in haar agenda.
- 4.4. Indien uw kind ziek raakt op de dag van de behandelafpraak, komt u, of één van uw vertegenwoordigers, zelf naar de behandelafpraak om de behandeling nuttig te besteden. Hiermee voorkomt u een aan u gerichte factuur van de behandelafpraak;
- 4.5. Wanneer de kinderfysiotherapeut een afspraak met u moet afzeggen, wordt deze verzet naar een andere datum e/o tijdstip welke voor beide partijen geschikt is.
- 4.6. Bij ziekte van de kinderfysiotherapeut zal zij u zo snel als mogelijk ervan op de hoogte brengen dat de behandelafpraak geen doorgang kan vinden.

5. Privacyreglement

De kinderfysiotherapeut houdt een registratie bij van de persoonsgegevens (NAW, BSN, telefoonnummer, emailadres) en bijzondere persoonsgegevens (nadrukkelijk medische persoonsgegevens) van uw kind. Met de software leverancier waar Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland haar elektrisch patiëntdossier onderbrengt, is een verwerkersovereenkomst gesloten. Dat betekent dat de software leverancier van het elektronisch patiëntdossier is gehouden aan dezelfde privacyregels als de behandelend kinderfysiotherapeut. Op de verwerking van alle persoonsgegevens van uw kind is de Algemene Verordening Gegevensbescherming per 25-05-2018 van toepassing, zoals beschreven door de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast verplicht de wet op de Geneeskundige Behandeloevereenkomst de behandelend kinderfysiotherapeut van uw kind o.a. tot geheimhoudingsplicht.

- 5.1. U heeft het recht om de gegevens die over uw kind zijn vastgelegd, in te zien. Indien u meent dat deze gegevens onjuist zijn vastgelegd, vraagt u dan aan de kinderfysiotherapeut deze te wijzigen.
- 5.2. Alleen gegevens die de kinderfysiotherapeutische begeleiding van uw kind betreffen, worden in het patiëntdossier opgeslagen.
- 5.3. Gegevens van uw kind worden niet aan derden verstrekt zonder uw toestemming, ook niet aan naaste familie.
- 5.4. Indien u van mening bent dat de kinderfysiotherapeut niet op de juiste manier met de gegevens van uw kind omgaat, kunt u dit via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk kenbaar maken.
- 5.5. Op al onze diensten is onze Privacy Policy (*bijlage 1*) van toepassing.

6. Kwaliteitsmanagement

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland hecht veel waarde aan het continue verbeteren van de kwaliteit van zorg voor haar cliënten. Daarvoor is uw inbreng noodzakelijk. Ten behoeve van kwaliteitsverbetering, heeft Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland een overeenkomst gesloten met de organisatie MediQuest. MediQuest meet voor Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland uw ervaring middels de CQ-index Fysiotherapie. De afkorting CQ_i staat voor Consumer Quality index en is een gestandaardiseerde methode om, anoniem, klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te

rapporteren. De CQi is ontwikkeld en gevalideerd door het Centrum Klantervaring Zorg en is bedoeld om de kwaliteit van zorg rondom de fysiotherapeutische behandelingen te meten vanuit het perspectief van de cliënt. Ook met MediQuest heeft Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland een verwerkersovereenkomst gesloten, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- 6.1. Kinderfysiotherapeuten die bij Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland werkzaam zijn, zijn CKR-kwaliteitsgeregistreerd waarmee zij voldoen aan alle kwalitatieve bij- en nascholingsnormen om deskundigheid te behouden en bevorderen.
- 6.2. In *bijlage 2* van deze algemene voorwaarden vindt u de specifieke informatie over de werkwijze van de CQi.
- 6.3. Als u geen toestemming geeft voor het digitaal versturen van de CQi door MediQuest ten behoeve van kwaliteitsverbetering, dient u dit tijdens de eerste behandeling van uw kind aan de kinderfysiotherapeut mede te delen. Hij/ zij zal er dan zorg voor dragen dat u niet wordt uitgenodigd de CQi in te vullen.
- 6.4. **Cliënten die hun zorgverzekering bij Achmea Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Avéro Achmea, De Friesland, VGZ, IZA, IZZ, UMC, Univé, AON, Caresco, Caresq, Menzis of Anderzorg hebben ondergebracht, zijn verplicht deel te nemen aan de CQi, op basis van de eisen die deze zorgverzekeraars in hun contracten hebben gesteld!**

7. Klachtenregeling

Natuurlijk doet u en de kinderfysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de behandeling van de kinderfysiotherapeut. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop de kinderfysiotherapeut met u of uw kind is omgegaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de kinderfysiotherapeutische behandeling.

- 7.1. Indien u een klacht heeft over uw kinderfysiotherapeut, kunt u in de bijgevoegde klachtenregeling (*bijlage 3*) lezen welke stappen u kunt ondernemen.
- 7.2. Probeert u eerst met de behandelend kinderfysiotherapeut uw klacht bespreekbaar te maken, anders zo nodig met de praktijk eigenaresse Rianne Mosterd-van der Meijs. Bereikt u daarmee naar uw zin onvoldoende, dan kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF) of het Regionaal Tuchtcollege. Beide organisaties zijn onafhankelijk en gaan zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om. De behandeling van de klacht is gratis omdat Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland haar klachtenregeling bij het KNGF heeft ondergebracht.

8. Bereikbaarheid

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland is telefonisch en per email van maandag tot en met donderdag bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur.

- 8.1. Indien u de praktijk telefonisch benaderd en de voicemail treft, komt dit waarschijnlijk doordat de kinderfysiotherapeut in behandeling is. Tijdens de behandeling van een kind wordt het door Praktijk voor Kinderfysiotherapie niet wenselijk gevonden de telefoon te beantwoorden, daar de concentratie van het kind verstoord wordt. Spreekt u bij het bereiken van de voicemail uw naam en telefoonnummer in zodat u teruggebeld kunt worden.
- 8.2. Email wordt iedere werkdag gelezen en zo spoedig mogelijk beantwoord.

9. Veiligheid

- 9.1. Als u een jas of andere eigendommen op de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u dan op de waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn. Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of op het buitenterrein.
- 9.2. Tijdens uw aanwezigheid in het pand of op het buitenterrein van Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland bent u te allen tijde verantwoordelijk voor de veiligheid van uw kind(-eren).
- 9.3. In geval van calamiteiten volgt u de aanwijzingen van het personeel of hiertoe bevoegde instantie (hulpdiensten) op.

10. Tarieven

Voor 2024 heeft Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland de volgende tarieven vastgesteld. Indien uw aanvullende zorgverzekering niet toereikend is om de behandeldoelstelling te bereiken, wordt aan u een maandelijkse factuur verzonden aan de hand van onderstaande tarieven.

Deze tarieven gelden ook, wanneer u verzuimd de behandelafpraak tijdig te annuleren als u verhinderd bent. Tijdig annuleren betekent minimaal 24 uur voor de behandeling per telefoon of email afmelden. Als de behandeling door uw afwezigheid geen doorgang kan vinden en niet tijdig door u afgezegd wordt, betaalt u bij de eerst volgende behandeling eerst contant het door u verschuldigde tarief voor de tijd die uitsluitend voor u en uw kind gereserveerd was. Pas daarna wordt de

behandeling voortgezet. Uit maatschappelijk en sociaal oogpunt (stijging van de zorgkosten) vergoed de zorgverzekeraar geen kosten voor een behandeling die u heeft afgezegd.

Kinderfysiotherapeutisch consult	€ 54,50
Kinderfysiotherapeutisch consult aan huis * aan huis behandelingen vereisen altijd een verwijzing van de arts.	€ 73,00
Instructie aan, of overleg met ouders	€ 54,50
Kinderfysiotherapeutisch verslag	€ 54,50

Ja, ik ga akkoord met de algemene voorwaarden van Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland;

Voorna(a)m(en) en naam: _____

Aldus getekend te _____ d.d. _____

Handtekening patiënt/ ouder/ wettelijke vertegenwoordiger*:

* doorhalen wat niet van toepassing is

De verleende toestemming kan te allen tijde schriftelijk door de betrokkenen worden ingetrokken

Bijlage 1 : Privacy Policy

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. In deze Privacy policy willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens.

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt: kinderfysiotherapeutische zorgverlening;
- verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

Als Praktijk voor Kinderfysiotherapie Maasland zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van ons Privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens bovenaan dit document of u kunt u richten tot de behandelend kinderfysiotherapeut.

MediQuest

Informatiedocument patiënten - vragenlijst ervaringen fysiotherapie

Uw praktijk vraagt uw toestemming om deel te nemen aan een onderzoek naar uw ervaringen met de geleverde fysiotherapeutische zorg. In dit document vindt u meer informatie over het onderzoek.

CQ-index Fysiotherapie

Uw fysiotherapiepraktijk heeft ervoor gekozen om uw ervaring te meten middels de CQ-index Fysiotherapie. De afkorting CQi staat voor Consumer Quality Index en is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. De CQ-Index Fysiotherapie is ontwikkeld en gevalideerd door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) en bedoeld om de kwaliteit van zorg rond fysiotherapeutische behandelingen te meten vanuit het perspectief van de patiënt.

Inhoud van het onderzoek

De vragenlijst is opgebouwd uit verschillende thema's. Zo wordt u gevraagd naar uw ervaringen ten aanzien van informatie, bejegening, participatie en therapietrouw, en verwachtingsmanagement behandelproces. Ook wordt gevraagd naar een algemeen oordeel over uw fysiotherapeut en naar een aantal van uw achtergrondkenmerken.

Waarom meedoen?

Uw fysiotherapiepraktijk gebruikt de vragenlijst om in kaart te brengen op welke punten patiënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering(en) mogelijk zijn. Uw ervaring is dus belangrijk om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. De resultaten worden gebruikt om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende praktijken.

Online meting

Het betreft een online onderzoek via het internet. Wanneer u toestemming geeft voor deelname ontvangt u een uitnodiging voor deelname in de e-mail. Heeft u geen internet, maar wilt u wel uw mening geven? Sommige praktijken bieden u de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst te ontvangen. U kunt dit navragen bij uw fysiotherapiepraktijk.

Toestemming voor deelname

Uw fysiotherapeut dient u te vragen of u wenst deel te nemen aan de vragenlijst. Heeft u zonder uw toestemming een vragenlijst ontvangen, dan kan er sprake zijn van een misverstand. U kunt dan contact opnemen met uw fysiotherapiepraktijk.

Over MediQuest?

MediQuest is een onafhankelijk bureau, gespecialiseerd in het verzamelen en bewerken van kwaliteitsgegevens over de gezondheidszorg. Ons hoofddoel: de transparantie in de zorg vergroten en de kwaliteit van zorg verder verbeteren. Het inzicht geven in patiënt- en cliëntervaringen is een belangrijke pijler binnen ons aanbod van diensten. MediQuest is door het Centrum Klantervaring Zorg geaccrediteerd voor het uitvoeren van onderzoeksactiviteiten en schriftelijke- en online dataverzameling.

Vragen? Neem contact op met MediQuest via 088 – 126 39 03 of patienttevredenheid@mediquest.nl

Bijlage 3: Klachtenregeling

Klachtenregeling: een klacht over de kinderfysiotherapeut

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over de kinderfysiotherapeut?

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Hoe kunt u een klacht indienen?

Zekerheid over kwaliteit

De titel kinderfysiotherapeut is wettelijk beschermd. Wie de officiële studie heeft afgerond, aan alle basiseisen voldoet en staat ingeschreven bij de overheid, mag zelfstandig cliënten behandelen als kinderfysiotherapeut. Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren, is het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) in het leven geroepen door de beroepsorganisatie en belangenbehartiger van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF). Wie aan alle kwaliteitseisen voor behandeling, praktijkervaring (bij-) scholing en vakoverleg voldoet en werkt volgens de KNGF-richtlijnen, mag zich in het CKR inschrijven. Kinderfysiotherapie Maasland volgens de eisen van het CKR en de kinderfysiotherapeut staat ingeschreven als kwaliteits-kinderfysiotherapeut in het CKR.

Eén van die eisen is een goede klachtenregeling voor de cliënten.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw kinderfysiotherapeut?

Natuurlijk doet u en de kinderfysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de behandeling van de kinderfysiotherapeut. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop de kinderfysiotherapeut met u of uw kind is omgegaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de kinderfysiotherapie.

In dit document leest u wat u kunt doen al su een klacht heeft over de kinderfysiotherapeut en waar u met uw klacht terecht kunt.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

U kunt verschillende acties ondernemen als u niet tevreden bent over de kinderfysiotherapeut. Variërend van een gesprek met haar tot een procedure bij het Regionaal Tuchtcollege. Waar u voor kiest, hangt af van de ernst van de klacht en van wat u wilt bereiken.

In gesprek met de kinderfysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de kinderfysiotherapeut. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Als u het lastig vindt om uw klacht met de kinderfysiotherapeut te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, zoals uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

Een klacht indienen

Als een gesprek met de kinderfysiotherapeut niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Er zijn twee verschillende instanties waar u met uw klacht terecht kunt: de Klachtencommissie van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en het Regionaal Tuchtcollege. Welke instantie u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke instantie heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Wat ze gemeen hebben, is dat ze onafhankelijk zijn en zeer zorgvuldig en betrouwbaar met uw klacht omgaan. De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd van de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.

Klachtencommissie

Als u het vooral belangrijk vindt dat uw klacht wordt erkend, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door het KNGF, de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland. De klachtencommissie beoordeelt klachten tegen fysiotherapeuten die in een praktijk werken. De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen die samen met u het probleem tussen u en de kinderfysiotherapeut probeert op te lossen. Als u geen bemiddeling wilt, of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, dan start de Klachtencommissie een klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en mogelijk een hoorzitting met een mondelinge behandeling.

De Klachtencommissie komt met een oordeel over de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de kinderfysiotherapeut hoe deze klacht in de toekomst voorkomen kan worden. De kinderfysiotherapeut moet op de aanbevelingen reageren, maar ze hoeft ze niet op te volgen. De Klachtencommissie spreekt de kinderfysiotherapeut dus vooral aan op haar professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen. Verder kan de Klachtencommissie geen uitspraken doen over financiële claims zoals het terugbetalen of niet betalen van nota's waarover discussie bestaat.

Regionaal Tuchtcollege

Als u vindt dat de kinderfysiotherapeut een maatregel opgelegd dient te krijgen of, in het uiterste geval, haar 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 de kinderfysiotherapeut kunt u indienen bij één van de vijf Regionale Tuchtcolleges.

Als het Regionaal Tuchtcollege van oordeel is dat uw klacht gegrond is, kan de kinderfysiotherapeut een maatregel opgelegd krijgen, variërend van een waarschuwing tot in het uiterste geval een schorsing of uitschrijving uit het register. De kinderfysiotherapeut mag haar beroep dan niet meer uitoefenen. Een uitspraak laat over het algemeen enige tijd op zich wachten. 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, waarvan u de gegevens verderop in dit document vindt.

Goed om te weten

U kunt alleen schriftelijk een klacht indienen. U kunt een klacht indienen voor uzelf, of voor uw kind (tot 16 jaar). Het is belangrijk dat u de brief ondertekent, ook wanneer u namens uw kind handelt. Als u liever iemand anders namens u de klacht laat indienen, dan kunt u diegene machtigen en hem of haar de brief laten schrijven en ondertekenen. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres. Vergeet ook niet de naam en het correspondentie- of praktijkadres van de kinderfysiotherapeut in de brief te zetten. Stuur de brief op naar de instantie die het beste aansluit bij wat u wilt bereiken met uw klacht. Het is goed om te weten dat, naarmate de maatregelen van een instantie strenger worden, de klachtenprocedure meer tijd in beslag neemt en formeler is. Over het algemeen verloopt de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie het snelst. De klachtenprocedure bij het Regionaal Tuchtcollege duurt het langst en is het meest formeel.

Adressen instanties

Klachtencommissie van het KNGF

Secretaris Klachtencommissie KNGF
Postbus 248
3800 AE Amersfoort
T (033) 4672900 (u wordt doorverbonden)

Regionaal Tuchtcollege

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

Meer informatie

Heeft u na het lezen van dit document nog vragen over hoe u het beste uw klacht kunt indienen en bij welke instantie? Neem dan contact op met een van onderstaande instanties.

KNGF-ledenvoorlichting

T (033) 4672929
www.fysionet.nl

Zorgbelang Nederland

T 0900 2437070 (€ 0,10 per minuut)
www.zorgbelang-nederland.nl