

# REGELING KLACHTENBEHANDELING DOOR KLACHTENCOMMISSIE voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de 1e lijn

## A. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **klacht** een uiting van onvrede of ongenoegen over een fysiotherapiebehandeling of bejegening door een in de praktijk werkzame persoon of over de organisatie van de praktijk in relatie tot de fysiotherapiebehandeling;
- b. **klager / klaagster** ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van een fysiotherapeut of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger, ook wanneer klager inmiddels is overleden;
- c. **beklaagde (m/v)** een zelfstandig werkende fysiotherapeut die lid is van het KNGF en/of deze klachtenregeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen, evenals de in de praktijk van deze fysiotherapeut voor hem in dienstverband werkzame fysiotherapeuten die lid kunnen zijn van het KNGF en andere medewerkers;
- d. **praktijk** een organisatorische eenheid in de eerstelijns-gezondheidszorg waarbinnen de fysiotherapeut zijn werkzaamheden verricht;
- e. **klachtencommissie** de door het KNGF ingestelde commissie voor behandeling van klachten;
- f. **KNGF** het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie, gevestigd te Amersfoort;
- g. **KNGF-bureau** het bureau van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie, gevestigd te Amersfoort, dat functioneert als ambtelijk ondersteuningsbureau van het KNGF;
- h. **NP/CF** de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie gevestigd te Utrecht.

### Artikel 2 Doelstelling

De klachtenregeling heeft de navolgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afdoening van klachten;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg door het geven van aanbevelingen door de klachtencommissie;
- c. het voldoen aan de vereisten van artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

### **Artikel 3      Werkingsfeer**

Deze regeling is van toepassing op de vrijgevestigde fysiotherapeut die lid is van het KNGF en/of deze regeling voor zijn of haar praktijk heeft aangenomen alsmede op de in de praktijk van deze fysiotherapeut voor hem in dienstverband werkzame fysiotherapeuten en andere medewerkers.

## **B.      DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 4      Samenstelling**

1. De klachtencommissie bestaat uit 5 vaste leden en 3 plaatsvervangende leden: een voorzitter-jurist (en een plaatsvervanger) die niet werkzaam is als fysiotherapeut, twee leden (en één plaatsvervangend lid) benoemd op voordracht van de NP/CF, twee leden (en één plaatsvervangend lid) benoemd vanuit de leden van het KNGF.
2. Aan de klachtencommissie is toegevoegd een ambtelijk secretaris, aangewezen vanuit het KNGF-bureau.

### **Artikel 5      Benoeming**

1. De vaste leden (en plaatsvervangende leden) worden benoemd door het bestuur van het KNGF.
2. De vaste leden (en plaatsvervangende leden) worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal terstond herkiesbaar. Bij inwerkingtreding van deze regeling wordt de helft van de leden en plaatsvervangende leden benoemd voor een eerste zittingsperiode van drie jaar en zijn tweemaal terstond herkiesbaar voor een periode van twee jaar.
3. De ambtelijke ondersteuning wordt aangewezen door de directeur van het KNGF-bureau.

### **Artikel 6      Terugtrekking, verschoning, wraking**

1. 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.
2. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.
3. Op verzoek van de klager of de beklagde kan een lid van de commissie worden gewraakt wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet gewaarborgd kan worden. Over de wraking wordt door de overige leden van de commissie beslist.
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 7      Aftreden**

Bij tussentijds aftreden van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie voorziet het bestuur van het KNGF zo spoedig mogelijk in de vacature.

Het nieuw benoemde lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende zittingsperiode van het aftredende lid of plaatsvervangend lid.

### **Artikel 8 Taken en bevoegdheden**

De klachtencommissie heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het behandelen en beoordelen van klachten en het doen van aanbevelingen aan degene over wie wordt geklaagd en, indien van toepassing, de zorgaanbieder.
2. Het registreren en analyseren van uit de klachtenprocedures beschikbare gegevens en het doen van aanbevelingen aan de beroepsorganisatie naar aanleiding van deze gegevens.
3. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag op grond van het onder lid 2 gestelde.
4. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.
5. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen.

### **Artikel 9 Werkwijze**

De Klachtencommissie oefent haar taken uit conform het Reglement Klachtencommissie zoals dat is toegevoegd aan deze regeling.

### **Artikel 10 Vergoedingen**

De leden (en plaatsvervangende leden) van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door het KNGF nader te bepalen onkostenvergoeding.

## **C. OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 11 Gebondenheid**

Degene die zich heeft verbonden aan deze Regeling bindt zich daarmee tevens aan het Reglement Klachtencommissie en het daarin gestelde.

### **Artikel 12 Slotbepalingen**

1. Op grond van de door de Klachtencommissie uitgebrachte jaarverslagen wordt deze regeling door het bestuur van het KNGF geëvalueerd.
2. Wijzigingen in de regeling kunnen op grond van deze evaluatie en na raadpleging van de leden van de klachtencommissie worden aangebracht door de AV van het KNGF. Deze wijzigingen kunnen echter niet zodanig zijn dat niet meer wordt voldaan aan het vereiste van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

Dit reglement is vastgesteld in de Algemene Vergadering van het KNGF op 30 november 1996 en laatstelijk aangepast in de Algemene Vergadering van het KNGF op 28 november 2001.