

## Privacyreglement

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens van toepassing en de WGBO (wet op de geneeskundige behandelovereenkomst). Deze wetten bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Kijk voor meer informatie op de website van het WGBO.

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: Daarom is naast de bovengenoemde wetten een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, administratieve krachten en eventuele stagiaires. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medische dossier opgeslagen.
- Ten einde van de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem).
- Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt, kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor (schriftelijke) toestemming heeft verleend.
- Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de de patiënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk kenbaar maken.

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- De werkwijze voor de behandeling van de patiënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de patiënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden.

- Als een patiënt er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden, dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en patiënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de patiënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met patiënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet worden.
- Besproken onderwerpen met de patiënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk kenbaar maken.

## **Klachtenregeling**

Heeft u een klacht over de behandeling van uw fysiotherapeut of bent u ontevreden over de manier waarop uw fysiotherapeut of zijn medewerker met u omgaat? Dan is het goed om dat bij [Fysiotherapie T Wilbert](#) kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie binnen [Fysiotherapie T Wilbert](#).

U kunt uw klacht melden bij ons, helpen wij u graag verder!

Eerst in gesprek met uw fysiotherapeut

Om te beginnen 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. Vindt u het moeilijk om uw probleem in een gesprek aan de orde te stellen, dan kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand die u vertrouwt. Voor advies of bijstand over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek met uw fysiotherapeut niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij drie instanties met uw klacht terecht:

- de Klachtencommissie
- de Commissie van Toezicht
- het Regionaal Tuchtcollege

Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. De bevoegdheid om maatregelen te nemen verschilt namelijk per commissie.

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.

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Gaat het u er vooral om erkenning te krijgen voor uw klacht? In dat geval kunt u, als de fysiotherapeut werkzaam is in een praktijk, terecht bij de Klachtencommissie. De klachtencommissie is ingesteld door de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten in Nederland: het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF).

Het kan zijn dat u vindt dat er maatregelen moeten worden genomen. U wilt herhaling voorkomen en de kwaliteit van de fysiotherapie verbeteren. In dat geval kunt u terecht bij de Commissie van Toezicht van het KNGF.

Als u van mening bent dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen en in het uiterste geval zijn vak niet langer mag uitoefenen dan kunt u uw klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

Weeg bij uw keuze af dat naarmate de maatregelen die een instantie kan nemen strenger worden, de procedures langduriger en formeler zijn. Behandeling door de Klachtencommissie verloopt vaak het meest vlot, bij de Commissie van Toezicht wordt het proces formeler, terwijl het proces bij het Regionaal Tuchtcollege het meest formeel en langdurig is.

**Altijd schriftelijk indienen**

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 Tuchtcollege 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](http://www.kngf.nl)

#### **Zorgbelang Nederland**

tel. 0900-2437070 (€ 0,10 cent per min.)

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://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