



Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl
www.kinderfysiokampen.nl

Klachtenregeling

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over een van onze kinderfysiotherapeuten?

Natuurlijk doen u en uw 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 uw kinderfysiotherapeut. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop uw kinderfysiotherapeut met u is omgegaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de kinderfysiotherapie. Op deze pagina leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut 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 uw kinderfysiotherapeut, variërend van een gesprek met hem tot een procedure bij de het Regionaal Tuchtcollege. Waar u voor kiest, hangt af van de ernst van de klacht en van wat u wilt bereiken.

In gesprek met uw Kinderfysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of om contact op te nemen met onze praktijk. 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 uw kinderfysiotherapeut te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt. Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang(www.zorgbelang-nederland.nl).

Een klacht indienen

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





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

Klachtenfunctionaris

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.

Indiening klacht en informatie hierover

- Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.
- 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 (www.defysiotherapeut.com) of in de praktijk van de zorgaanbieder.
- 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.
- Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 klachtenfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.
- Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

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.

- 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.

Mocht je er niet uit komen dan is het mogelijk om je te wenden tot de geschillencommissie van het KNGF. De klachtenfunctionaris kan u hier alles over vertellen.

Commissie van Toezicht

Het kan zijn dat uw klacht zo ernstig is, dat u wil dat er maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld omdat u herhaling wil voorkomen en omdat u de kwaliteit van de fysiotherapie wil verbeteren. In dat geval kunt u terecht bij de Commissie van Toezicht van het KNGF. De Commissie van Toezicht gaat over het gedrag van fysiotherapeuten die geregistreerd staan in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie en over het gedrag van leden van het KNGF. Zij moeten zich houden aan de gedragsregels en beroepsethiek voor fysiotherapeuten. De behandeling van de klacht is besloten en de procedure verloopt over het algemeen 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 ze een maatregel opleggen aan de fysiotherapeut. Er zijn verschillende mogelijkheden. De Commissie kan een waarschuwing of een berisping geven of de fysiotherapeut schorsen (uit bepaalde rechten) van het lidmaatschap van het KNGF. Ook kan ze de fysiotherapeut ontzetten uit het lidmaatschap van het KNGF en schrappen uit het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie. Daarnaast 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 beroep uit te oefenen. Bent u het oneens met de uitspraak van de Commissie van Toezicht, dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep van het KNGF.

Regionaal Tuchtcollege

Als u vindt dat de fysiotherapeut een berisping moet krijgen of, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen, dan kunt u een klacht indienen bij het Regionaal



Plus-
praktijk



de Fysiotherapeut

Nederlandse Vereniging voor Kinderfysiotherapie



Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

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 van de vijf Regionale Tuchtcolleges. Als het Regionaal 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 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 op deze pagina vindt.

Regionaal Tuchtcollege

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven. U vindt de gegevens op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen over hoe u het beste uw klacht kunt indienen en bij welke instantie? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF

Tel. (033) 467 29 29

www.kngf.nl

Zorgbelang Nederland

Tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

www.zorgbelang-nederland.nl

Zekerheid over kwaliteit

De titel fysiotherapeut is wettelijk beschermd. Wie de officiële studie heeft afgerond, aan alle basiseisen voldoet en staat ingeschreven in het BIG-register van de overheid, mag zelfstandig patiënten behandelen als fysiotherapeut. Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren is het Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF). Wie aan alle kwaliteitseisen voor behandeling, praktijkervaring, (bij)scholing en vakoverleg voldoet, mag zich in het CKR inschrijven. Kijk op www.keurmerkfysotherapie.nl, voor alle fysiotherapeuten in het register.



Plus-
praktijk





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

Privacyreglement

Introductie van dit reglement

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en vanwege wettelijke verplichtingen, houdt de praktijk een registratie bij van uw directe persoonlijke en medische gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Deze wet 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 uw inzagerecht in deze gegevens.

De beheerder zal niet meer gegevens opslaan of bewaren, dan alleen die noodzakelijk zijn. Evenmin zal de beheerder gegevens opslaan die andere doeleinden dienen dan het verlenen van doelmatige dienstverlening.

Algemene Bepalingen & Begripsbepalingen

Beheerder

Degene die onder de verantwoordelijkheid van de directie/praktijkhouder belast is met de dagelijkse zorg voor de verwerking van de persoonsgegevens of een gedeelte daarvan en verantwoordelijk is voor de juistheid van de ingevoerde gegevens, alsmede voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van gegevens.

Gebruiker

Degene die geautoriseerd is om gegevens in de persoonsregistraties in te voeren en/of te muteren dan wel om van enigerlei uitvoer van de persoonsregistraties kennis te nemen.



Plus-
praktijk



Nederlandse Vereniging voor Kinderfysiotherapie



Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

Persoonsgegevens

Elk gegeven betreffende de patiënt.

Persoonsregistratie

Een verzameling van gegevens die op personen betrekking hebben en die al dan niet automatisch wordt gevoerd. Deze gegevensverzameling is systematisch gevoerd en aangelegd om een zo efficiënt als mogelijke dienstverlening te waarborgen.

Derden

Personen of instanties die niet aan de fysiotherapiepraktijk verbonden zijn.

Geregistreerde

Degene over wie persoonsgegevens in de persoonsregistratie is opgenomen.

Personeel/medewerker

Personen in dienst van of werkzaam ten behoeve van Praktijk voor kinderfysiotherapie Kampen

Dossier/bestand

De gestructureerde verzameling schriftelijke en of digitale persoonsgegevens.

Fysiotherapiepraktijk

Het op een of meer dagen per week op georganiseerde wijze bieden van fysiotherapeutische zorg zowel binnen als buiten het praktijkpand.

Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Oostzeestraat 38

8262 ES Kampen

Doel van de persoonsregistratie

- 1) Persoonsgegevens worden uitsluitend opgenomen om een zo efficiënt mogelijke opzet en of continuering van de zorg mogelijk te maken.
- 2) De beheerder van de persoonsregistratie zal geen persoonsgegevens in de





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

registratie opnemen voor andere doeleinden dan bedoeld in de bovengenoemde omschrijving.

- 3) De beheerder zal niet meer gegevens in de registratie opnemen dan voor het doel van de persoonsregistratie nodig is.
- 4) Alleen gegevens die te maken hebben met de fysiotherapie worden in het dossier opgeslagen.

Verwerking van de persoonsregistratie

Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan.

- 1) De geregistreerde toestemming heeft verleend voor de verwerking van de gegevens.
- 2) De gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de geregistreerde partij is of voor die handelingen die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst.
- 3) De gegevens noodzakelijk zijn om wettelijke verplichtingen na te komen.
- 4) De gegevens noodzakelijk zijn ter bestrijding van ernstig gevaar van de geregistreerde.
- 5) De gegevens noodzakelijk zijn om de belangen van de geregistreerde zo goed mogelijk te beschermen.

Verwijdering of anonimisering van de gegevens

De financiële administratie en de hierbij horende gegevens worden zeven jaar na het beëindigen van de zorg vernietigd ofwel geanonimiseerd indien alle financiële verplichtingen zijn nagekomen. De medische gegevens worden 15 jaar na het beëindigen van de zorg vernietigd of geanonimiseerd.

Toegang tot de persoonsgegevens door medewerkers van Praktijk voor kinderfysiotherapie Kampen en geheimhouding

- 1) Behalve de directie/praktijkhouder, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de eventuele stagiaires/waarnemers/medebehandelaars en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook bestaan na de beëindiging van een dienstverband.
- 2) Deze geheimhoudingsverplichting vervalt indien een wettelijk voorschrift tot





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

informatieverstrekking aan een personeelslid gegeven wordt.

- 3) De fysiotherapiepraktijk draagt zorg voor een zodanig adequate beveiliging van de gegevens die over u (zowel digitaal als schriftelijk) vastgelegd zijn, dat personen die niet inzagegerechtigd zijn zich toegang tot deze gegevens kunnen verschaffen.
- 4) Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt.

Inzage/correctie/aanvulling/verwijdering van de opgenomen gegevens

- 1) U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien.
- 2) Gegevens welke in de financiële administratie zijn vastgelegd en welke van belang zijn voor de geregistreerde kunnen altijd opgevraagd worden.
- 3) Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, ofwel dat er gegevens vastgelegd worden die in strijd zijn met het reglement WBP of dat gegevens niet ter zake doen, dan kan u de beheerder schriftelijk en gemotiveerd verzoeken deze te wijzigen of te vernietigen. De beheerder deelt hier ook schriftelijk de beslissing aan de geregistreerde mee.
- 4) Indien u van mening bent dat de fysiotherapiepraktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit kenbaar maken via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk.





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt en de kinderfysiotherapeut.

Het aantal kinderfysiotherapeutische behandelingen die vergoed worden vanuit de basisverzekering is 18 (2016).

De vergoeding van de eventueel noodzakelijke meerdere behandelingen vanuit de aanvullende verzekering verschilt per zorgverzekeraar en per afgesloten polis.

Wij raden u aan om goed na te gaan in hoeverre u verzekerd bent voor kinderfysiotherapie. Praktijk voor kinderfysiotherapie Kampen heeft contracten met bijna alle zorgverzekeraars.

In veel gevallen wordt door de praktijk de verleende diensten direct aan de zorgverzekeraar gedeclareerd. Mocht de zorgverzekeraar, om welke reden dan ook, niet tot betaling overgaan c.q. tot volledige betaling overgaan dan is/ zijn de ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt aan wie de diensten zijn verleend, c.q. in wiens opdracht de diensten zijn verleend verantwoordelijk voor de betaling, c.q. het restant van de betaling.

Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.

De factuur van de kinderfysiotherapeut dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.

Zodra de ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt in verzuim verkeert, is de kinderfysiotherapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.

Indien de ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt in verzuim verkeert, is de kinderfysiotherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtigde incassokosten) komen voor rekening





Praktijk voor Kinderfysiotherapie Kampen

Hoofdlocatie

Oostzeestraat 38
8262 ES Kampen

Dependances

Marinus Postlaan 1a
8264 PB Kampen

Harmoniepad 1
8265 PK Kampen

Tel.: 038-3320041

info@kinderfysiokampen.nl

www.kinderfysiokampen.nl

van de ouder(s)/ verzorger(s) van een patiënt.

Wanneer de kosten niet door uw zorgverzekeraar worden vergoed, berekenen wij de volgende tarieven:

Praktijktarieven 2017:

Kinderfysiotherapeutische zitting €45,00

Toeslag uitbehandeling €12,50

Kinderfysiotherapeutisch verslag €45,00

Instructie/overleg ouders van cliënt €45,00

