

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat je als cliënt van een zorgverlener makkelijk en toegankelijk een klacht moet kunnen delen. Het doel van deze wet is dat je als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die je ontvangen hebt, zodat de zorgverlener kan leren van je bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor jou overzichtelijk wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om je klacht kenbaar te maken.

De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals zzp-ers. Denk aan verpleeghuizen, ziekenhuizen, huisartsen en fysiotherapeuten. Ook bedrijfsartsen en verzekeringsartsen die de gezondheidstoestand van cliënten beoordelen of cliënten medisch begeleiden, vallen onder de wet.

Binnen deze wet is sprake van een drietal te onderscheiden stappen: de klacht, klachtfunctionaris en geschillencommissie.

1. *Als u klachten hebt hoop ik uiteraard dat we er samen uit kunnen komen; . Lukt dat niet dan :*

2. *Leidt dat niet tot een oplossing dan neem je contact op met mijn beroepsvereniging en zij zorgen dat een klachtfunctionaris in actie komt. Deze kun je toegewezen krijgen door [dit klachtenformulier](#) door te sturen naar mijn beroepsvereniging VIV nederland.*

3. *Indien de Klachtfunctionaris er niet in slaagt te bemiddelen, kan de klacht tot een geschil worden. Dat geschil wordt aan de Geschillencommissie voorgelegd. [Hier](#) vind je de procedure en verdere informatie zoals kosten.*

Als de geschillencommissie een uitspraak doet dan wordt deze uitspraak geanonimiseerd gepubliceerd, zodat de opgedane ervaring gedeeld wordt en elke zorgverlener er kennis van kan nemen.

Kwaliteit van de zorg als u vanuit de fysiotherapie behandeld wordt:

De titel fysiotherapeut is wettelijk beschermd.

Register

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. [Meer lezen](#)

Klacht over uw fysiotherapeut?

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 is omgegaan? Dan is het goed om dit kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

1. Ga in gesprek met uw fysiotherapeut

Ga allereerst het gesprek aan met uw fysiotherapeut of neem contact op met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Neem iemand mee die u vertrouwt als u het lastig vindt om dit alleen te doen, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders. Tips over hoe u zo'n gesprek kunt aanpakken, vindt u op bijvoorbeeld de website van patiëntenorganisatie zoals [Zorgbelang](#).
Zorgbelang Nederland -0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

2. Dien een klacht in

Helpt het gesprek met uw fysiotherapeut niet, dan kunt u een klacht indienen volgens onderstaande mogelijkheden.

De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand als u bijvoorbeeld een advocaat inschakelt.

Welke mogelijkheid u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Elke mogelijkheid heeft namelijk andere bevoegdheden om maatregelen te nemen. Ze zijn alle drie onafhankelijk en zeer zorgvuldig en gaan vertrouwelijk met uw klacht om.

Klachtenregeling Fysiotherapie

Kunt u niet in gesprek met uw fysiotherapeut of bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Dan is er voor u een klachtenprocedure. De Klachtenregeling Fysiotherapie biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Hieronder vindt u een formulier om een klacht in te dienen. U kunt ook telefonisch contact opnemen met het verzoek om ondersteuning van klachtenfunctionaris te krijgen bij het indienen van een klacht.

[Meldingsformulier klachten](#)

Reglement klachtenregeling fysiotherapie

Wanneer u nadere vragen hebt of er niet uitkomt, is het mogelijk om de klachtenfunctionaris telefonisch te benaderen. Neem hiervoor contact op met KNGF Ledenvoorlichting via 033-467 29 29. (Ma t/m vr 8.30 - 17.00 uur).

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht, geeft advies over het indienen van een klacht, helpt bij het formuleren ervan en geeft advies bij het zoeken naar een oplossing. U krijgt binnen twee weken een reactie van het secretariaat of de klachtenfunctionaris op uw ingediende klacht.

Contactgegevens

Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie

Postbus 248
3800 AE Amersfoort
Tel: 033 - 467 29 00 (u wordt doorverbonden)
Email: klachtenregeling@kngf.nl

Geschillencommissie Fysiotherapie

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing of over de klachtafhandeling door de Klachtenregeling? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Deze commissie geeft een bindend advies, zowel voor de fysiotherapeut als voor u. Wordt er een schadevergoeding gevraagd, dan kan deze in bepaalde gevallen worden toegekend.

Wilt u een oordeel van de geschillencommissie? Dan betaalt u 50 euro als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit 100 euro. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden. Een geschil kunt u indienen met behulp van het onderstaand formulier.

[Meldingsformulier Geschillen](#)

[Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie](#)

Contactgegevens

Geschillencommissie Fysiotherapie

t.a.v. Secretaris
Postbus 248
3800 AE Amersfoort
Tel: 033 - 467 29 00 (u wordt doorverbonden)
Email: geschillencommissie@kngf.nl

Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Vindt u dat de fysiotherapeut een waarschuwing moet krijgen of, in het uiterste geval, zijn vak niet langer mag uitoefenen? Klachten over uw behandeling of bejegening door een fysiotherapeut kunt u indienen bij één van de vijf Regionale Tuchtcolleges van de overheid.

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. Als u wilt, kunt u een advocaat inschakelen die u vertegenwoordigt.

Contactgegevens

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven.

Voor uitgebreide informatie over de procedures en formulieren voor het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de Regionale Tuchtcolleges.

Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vindt u de contactgegevens.

Goed om te weten

- U kunt schriftelijk een klacht indienen met behulp van formulieren op deze pagina.
- U kunt een klacht indienen voor uzelf of voor uw kind (tot 16 jaar).
- 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 praktijk- of privéadres van de fysiotherapeut in de brief te zetten.

Naarmate de maatregelen van een instantie strenger worden, neemt de klachtenprocedure meer tijd in beslag. Over het algemeen verloopt de klachtenprocedure bij de Klachtenregeling Fysiotherapie het vlotst. De klachtenprocedure bij het Regionaal Tuchtcollege of de Geschillencommissie Fysiotherapie duurt vaak langer en verloopt formeler.

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 het KNGF via 033-467 29 29.

Klachtenregeling

Op basis van een overeenkomst tussen de stichting NIBIG solidariteitsfonds Wkkgz en Quasir B.V. is RM van Luijk geregistreerd voor de Wkkgz

Dit betekent dat R.M van Luijk:

Is aangelsoten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil (art.18 Wkkgz)

Beschikt over een klachtenprocedure (art.13 Wkkgz)

Op afroep beschikt over een klachtenfunctionaris (art.15 Wkkgz)

R.M. van Luijk is opgenomen in het Gelaagd Register van het NIBIG

Ik heb een klacht over een therapeut

Elke Nederlandse zorgaanbieder moet vanwege de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) een regeling treffen om met klachten om te gaan en deze aan zijn cliënten kunnen tonen.

1. Als u een klacht heeft over een therapeut, kunt u het beste eerst proberen daar samen met de therapeut uit te komen. U praat over uw klachten met uw therapeut en komt samen tot een oplossing waardoor u uw klacht kunt loslaten.
2. Mocht dit niet lukken, dan kunt u (gratis) bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanvragen. Neem hiervoor contact op met het NIBIG via klachten@nibig.nl.
3. Uw klacht wordt m.b.v. een onafhankelijke klachtenfunctionaris binnen 6 weken* professioneel opgelost waarna u uw klacht kunt loslaten.
4. Als ook dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u de klacht als een geschil melden aan de geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie neemt uw klacht in behandeling en komt tot een voor alle partijen bindende uitspraak en legt evt. een schadeclaim op tot max. € 25.000,-. U bent tevreden met de uitspraak en kunt de klacht loslaten.
5. Wanneer u geen genoegen neemt met de uitspraak kunt u binnen 2 maanden na de uitspraak naar de Kantonrechter.

** Termijn kan worden verlengd met 4 weken.*

Wkkgz cliënten informatie

Via onderstaande link kunt u informatie vinden welke u kunt gebruiken op uw website om uw cliënten te informeren betreft de Wkkgz:

[Wkkgz informatie voor uw cliënten 2018](#)