

KLACHTENREGELING



Bekkenfysiotherapie
Marlon Vels

Versie: juli 2026 | Gebaseerd op de Wkkgz en klachtenregeling KNGF

Praktijk: Bekkenfysiotherapie Marlon Vels

Adres: Molkenkelder 2, 8941 AJ Leeuwarden

E-Mail: info@marlonvels.nl

Telefoon: 06 - 40 57 82 01

Website: www.bekkenfysiotherapiemarlonvels.nl

Inleiding

Ik streef binnen mijn praktijk naar zorg van hoge kwaliteit en een respectvolle behandelrelatie. Toch kan het onverhoopt voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling, de bejegening of een andere gang van zaken. Ik neem klachten uiterst serieus. In dit document leest u hoe u een klacht kunt indienen en welke stappen u daarin kunt zetten. Ik handel klachten af conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van onvrede over:

- De kwaliteit of de uitvoering van uw fysiotherapeutische behandeling.
- De manier waarop u bent bejegend of geïnformeerd.
- De omgang met uw persoonsgegevens of uw medisch dossier.
- Organisatorische zaken zoals afspraken, wachttijden of de facturering.

Een algemene vraag of opmerking is geen klacht. Vragen kunt u altijd direct stellen via de gebruikelijke contactgegevens.

Hoe dient u een klacht in?

Hieronder vindt u de stappen die u kunt zetten, van laagdrempelig naar formeel.

Stap 1: Bespreek uw klacht direct met mij

Ik vraag u om uw onvrede of klacht eerst rechtstreeks met mij te bespreken. Dat kan telefonisch, per e-mail of tijdens een persoonlijk gesprek in de praktijk. Ik sta open voor uw feedback en zoek graag samen met u naar een passende oplossing.

Als u dit liever niet doet, of u wilt eerst advies inwinnen, dan kunt u als cliënt (of als vertegenwoordiger) contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het KNGF alvorens u een schriftelijke klacht indient.

- De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF en kan u op uw verzoek gratis van advies dienen, u bijstaan bij het formuleren van de klacht en helpen zoeken naar een oplossing.
- U kunt dit verzoek indienen bij het secretariaat van het KNGF, waarna de klachtenfunctionaris binnen een termijn van twee werkweken zal reageren.

Stap 2: Formeel indienen van de klacht

Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u een formele klacht indienen. Iedere cliënt van een aangesloten zorgaanbieder, of een vertegenwoordiger van de cliënt, kan een klacht indienen.

- Een klacht wordt bij voorkeur digitaal ingediend via een klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van het KNGF (www.defysiotherapeut.com).
- Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het formulier niet is gebruikt of onvolledig is, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat u hierop wijzen.
- Indien nodig wordt u om een machtiging gevraagd om relevante medische gegevens op te mogen vragen.

Na registratie van uw klacht door het secretariaat, worden u, ikzelf en de klachtenfunctionaris hierover geïnformeerd. Daarbij wordt de vraag gesteld om de klacht alsnog onderling te bespreken met de intentie deze op te lossen. Uiterlijk twee weken na registratie informeert de klachtenfunctionaris naar de stand van zaken van ons gesprek en beoordeelt of verdere interventie zinvol is om tot een bevredigende oplossing te komen.

Stap 3: Geschillencommissie Fysiotherapie

Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, kunt u uw klacht formeel voorleggen aan de **Geschillencommissie Fysiotherapie**. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt de zaak en doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Let op: u kunt zich pas tot de Geschillencommissie wenden nadat u eerst de procedure met de klachtenfunctionaris heeft doorlopen. Aan het starten van een procedure bij de Geschillencommissie zijn kosten (klachtengeld) verbonden voor de klager.

Geschillencommissie Fysiotherapie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Stap 4: Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Bent u van mening dat ik als zorgverlener ernstig in strijd heb gehandeld met de professionele zorgvuldigheidsnorm of mijn beroepscode? Dan kunt u een tuchtklacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Het tuchtrecht is specifiek bedoeld om de algemene kwaliteit van de gezondheidszorg te bewaken.

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Website: www.tuchtcollegegezondheidszorg.nl

Stap 5: Klacht over privacy en gegevensverwerking

Heeft uw klacht specifiek betrekking op de manier waarop ik omga met uw privacy of persoonsgegevens (de AVG)? Dan kunt u dit eveneens eerst met mij bespreken. Komen wij er samen niet uit, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de wettelijke toezichthouder:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374
2509 AJ Den Haag

Website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Termijnen voor klachtafhandeling

Wanneer uw klacht formeel is geregistreerd, gelden de volgende wettelijke en reglementaire termijnen:

- **Inhoudelijke beslissing:** Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt u van mij een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Ik geef hierbij tevens aan welke beslissingen er zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. De klachtenfunctionaris ontvangt deze mededeling eveneens.
- **Verlenging:** Indien er naar mijn oordeel een vereist zorgvuldig onderzoek nodig is, kan ik de bovengenoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Hiervan doe ik, nog voor het verstrijken van de eerste termijn, schriftelijk mededeling aan u en aan de klachtenfunctionaris.

Vertrouwelijkheid en registratie

Alle ingediende klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Ik registreer binnengekomen klachten intern om de kwaliteit van de zorgverlening en de service binnen de praktijk continu te kunnen verbeteren. Deze gegevens worden uitsluitend voor dit interne doel gebruikt en nooit gedeeld met derden, tenzij ik daartoe wettelijk verplicht ben. In het kader van het kwaliteitsbeleid wordt er jaarlijks een volledig geanonimiseerd overzicht van eventuele klachten bijgehouden.