



## Het klachtenreglement

In eerste instantie komt de klacht bij de kinesiooloog/therapeut terecht. Therapeut en cliënt proberen het probleem op te lossen. Is de cliënt onverhoopt niet tevreden over deze klachtenafhandeling dan zijn er twee mogelijkheden.

### Weg 1

Bemiddeling door de vertrouwenspersoon van de beroepsvereniging BvK:  
<http://ki-net.nl/Klachtenreglement>  
Wanneer deze bemiddeling niet lukt dan kan nog altijd gebruik gemaakt worden van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### Weg 2

Rechtsstreek de klachtenprocedure volgens Wkkgz volgen:  
<https://nibig.nl/voor-clienten/>

## De weg die dan conform het Wkkgz wordt aangeboden:

- a. In eerste instantie komt de **klacht bij de therapeut** terecht. Therapeut en cliënt proberen het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen. Pas wanneer in een gesprek tussen therapeut en cliënt er geen oplossing naar beider tevredenheid wordt gevonden, kan de cliënt de klachtenfunctionaris inschakelen.
- b. **De klachtenfunctionaris** is een onafhankelijke persoon. Hij kiest geen partij voor de cliënt of voor de therapeut. Hij heeft als taak te trachten de klacht binnen 6 weken (bij klachtenonderzoek uiterlijk 10 weken) in gezamenlijk overleg op te lossen. Gezamenlijk betekent dat de cliënt, de kinesiooloog en de klachtenfunctionaris samen een oplossing zoeken.
- c. Is de cliënt ontevreden met deze (onder b) geboden oplossing, dan kan de klacht ingediend worden bij **de geschillencommissie**. De geschilleninstantie is wel juridisch gekaderd maar toch een buiten-rechterlijke instantie. Dit is voor de cliënt een laagdrempelig alternatief om de stappen naar de burgerrechter te vermijden. Wanneer vooraf al bekend is dat de schade hoger dan € 25 000<sup>1</sup> zal uitvallen, is alsnog de rechter het juiste aanspreekpunt. (Om deze reden is het advies dat iedere therapeut bovenop een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, ook een rechtsbijstandsverzekering afsluit voor de kosten die voortkomen uit de gerechtelijke procedure.)  
De geschillencommissie kijkt naar causale verbanden en verwijtbaarheid en kijkt neutraal naar beide partijen. Uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil doet de geschilleninstantie een uitspraak. Deze is bindend en de cliënt heeft geen mogelijkheid om nog naar de rechter te gaan. Dit in tegenstelling tot de zorgaanbieder/therapeut. Is deze laatste van mening dat de procedure bij de geschilleninstantie niet goed is behandeld, kan de therapeut naar de rechter.

---

<sup>1</sup> Het kan zijn dat tijdens de procedure van de geschilleninstantie een hoger bedrag wordt overeengekomen (het kan ook 50 000 of 100 000 Euro zijn).