Klachtenregeling (Wkkgz)



Versie september 2026

Klachtenregeling (Wkkgz)

Bij Fysio Topfit doen wij ons best om u de beste zorg te geven. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling, over de manier waarop u bent benaderd of over onze service. Wij horen dat graag van u. Uw klacht helpt ons om onze zorg te verbeteren.

In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u daarna kunt verwachten. Deze regeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Stap 1: Bespreek uw klacht met ons

Wij raden u aan uw klacht eerst te bespreken met uw fysiotherapeut. Vaak ontstaat een klacht door een misverstand, en is die in een persoonlijk gesprek snel op te lossen.

Vindt u het lastig om dit met uw eigen fysiotherapeut te bespreken, of bent u niet tevreden over de uitkomst? Neem dan contact op met de praktijkhouder:

Contactpersoon klachten	**[naam praktijkhouder]**
E-mail	info@fysiotopfit.nl
Telefoon	Ter Aar: 0172-603434 Boskoop: 0172-212147 Nieuwkoop: 0172-575595
Per post	Fysio Topfit, t.a.v. Ralph van der Winden, Vosholplein 1, 2461 AA in Ter Aar

Wat kunt u van ons verwachten?

- Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen 5 werkdagen.
- Wij nodigen u uit voor een gesprek, als u dat wilt.
- Binnen 6 weken na ontvangst krijgt u van ons een schriftelijk antwoord. Daarin staat hoe wij uw klacht hebben beoordeeld, welke beslissingen wij hebben genomen en binnen welke termijn wij die uitvoeren.
- Is meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat we extra informatie moeten opvragen? Dan kunnen we de termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dat laten we u vóór het einde van de eerste 6 weken schriftelijk weten.
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor uw behandeling.

Stap 2: Hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komt u er met ons niet uit, of wilt u liever meteen advies van iemand buiten de praktijk? Dan kunt u gratis gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u adviseren over het indienen van een klacht, en kan bemiddelen tussen u en de fysiotherapeut om samen tot een oplossing te komen.

Fysio Topfit is voor de klachtenregeling aangesloten bij het KNGF en bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie. U kunt bij beide terecht:

KNGF – Klachtenregeling Fysiotherapie

- **Telefoon:** 033 – 467 29 00 (kies optie 1 en daarna 3)
- **E-mail:** klachtenregeling@kngf.nl
- **Website:** www.kngf.nl (zoek op "klachtenregeling")

Stichting Keurmerk Fysiotherapie

- **E-mail:** klacht@keurmerkfysiotherapie.nl
- **Website:** www.keurmerkfysiotherapie.nl/patient/klachtenregeling (hier vindt u ook het online klachtenformulier)
- **Adres:** Stichting Keurmerk Fysiotherapie, Zwartewaterallee 56, 8031 DX Zwolle

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris is gratis.

Stap 3: Geschillencommissie

Bent u na de afhandeling van uw klacht nog steeds niet tevreden? Dan kunt u uw klacht als geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie. Dat kan ook als wij niet binnen de wettelijke termijn op uw klacht hebben gereageerd.

- Via het KNGF legt u uw geschil voor aan de Geschillencommissie Fysiotherapie. Via Stichting Keurmerk Fysiotherapie aan de geschillencommissie van het Keurmerk. De contactgegevens staan hierboven.
- De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Dat betekent dat zowel u als Fysio Topfit zich aan de uitspraak moet houden.
- De commissie kan u een schadevergoeding toekennen, tot ten minste € 25.000.
- Voor het indienen van een geschil betaalt u een bijdrage in de kosten. Kijk voor het actuele bedrag op de website van de betreffende organisatie.
- Dien uw geschil in binnen één jaar nadat u het schriftelijke antwoord van de praktijk op uw klacht heeft ontvangen.

Andere mogelijkheden

- **Tuchtrecht:** gaat uw klacht over ernstig verwijtbaar handelen van een BIG-geregistreerde fysiotherapeut? Dan kunt u een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (www.tuchtrecht.nl).
- **Landelijk Meldpunt Zorg:** voor advies over waar u met uw klacht terechtkunt, en voor het melden van ernstige misstanden (www.landelijkmeldpuntzorg.nl, telefoon 088 – 120 50 00).
- **Klachten over privacy:** gaat uw klacht over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan? Dan kunt u ook terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). Zie ook onze privacyverklaring.
- **Rechter:** u kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

Leren van klachten

Wij registreren alle klachten anoniem en bespreken ze in ons team. Zo leren we van wat er goed en minder goed ging en kunnen we onze zorg blijven verbeteren.

Melding van incidenten

Gebeurt er tijdens uw behandeling een incident dat gevolgen heeft of kan hebben voor uw gezondheid? Dan bespreekt uw fysiotherapeut dit direct met u en leggen we het vast in uw dossier. Wij melden calamiteiten, zoals de Wkkgz voorschrijft, bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).