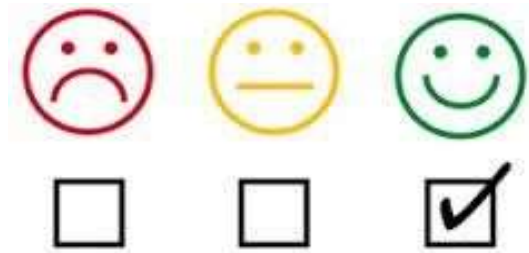


KLACHTENREGLEMENT

Wij willen graag dat u tevreden bent over uw kinesio­logisch consult. Toch loopt het soms anders en dat vinden wij erg vervelend. De weg die u kunt bewandelen is als volgt:



Mocht u niet tevreden zijn over u consult, vind ik het fijn om dit van u te horen. U kunt (telefonisch) contact met mij opnemen of het [klachtenformulier](http://www.kinesiologie-boxtel.nl/PDF/klachtenformulier) invullen (<http://www.kinesiologie-boxtel.nl/PDF/klachtenformulier>)

Mochten we er samen niet uitkomen, kunt u bij de Beroepsvereniging voor Kinesiologie een klacht indienen. Via de koepelorganisatie NIBIG zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris uw klacht begeleiden.

Mocht dit niet tot oplossing leiden, of kiest u als cliënt om rechtstreeks de klachtenprocedure volgens Wkkgz te volgen, dan kan dat. Dan kunt u zich wenden tot een erkende Geschilleninstantie die een bindende uitspraak doet. Ik ben tevens aangesloten bij TCZ (Tuchtrecht).

1. **Mogelijkheid 1:**

Bemiddeling door de vertrouwenspersoon van de beroepsvereniging BvK: Vul het klachtenformulier (https://ki-net.nl/File/Klachtenformulier_BvK_3) in en stuur het naar het secretariaat (info@bvk.nl). Wanneer deze bemiddeling niet lukt dan:

2. **Mogelijkheid 2:**

Rechtstreeks de klachtenprocedure volgens Wkkgz volgen:

- 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, noch voor de cliënt, noch 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 kinesio­loog 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 buitenrechterlijke instantie. Dit is voor de cliënt een laagdrempelig alternatief om de stappen naar de burgerrechter te vermijden.

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.