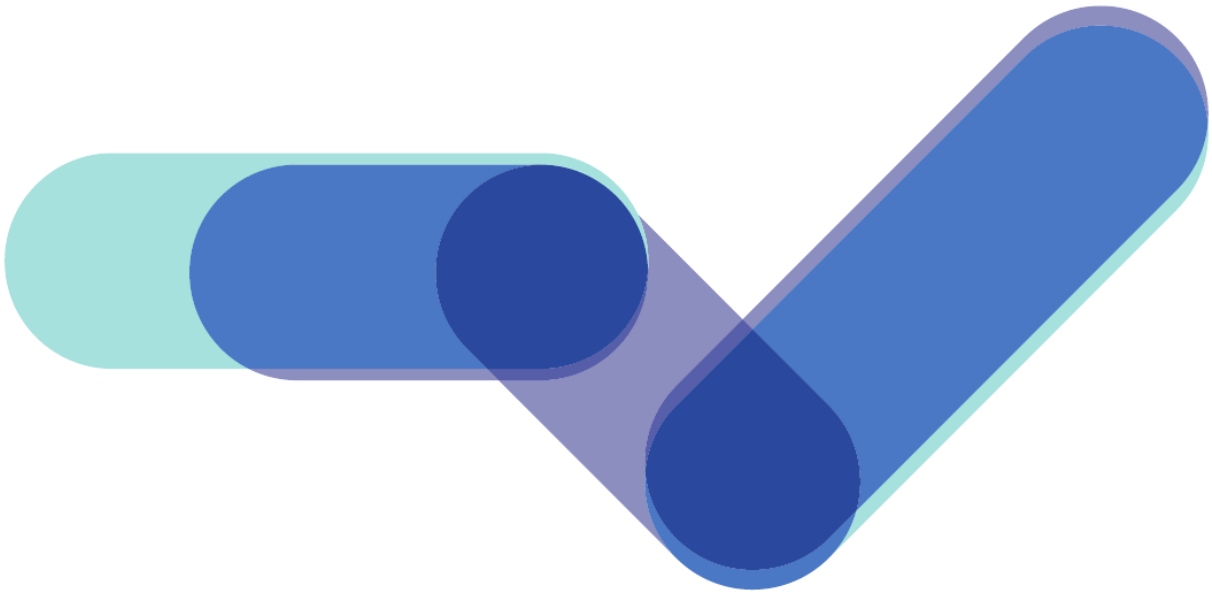
DE BEWEGINGS-DESKUNDIGE

Klachtenreglement

De Bewegingsdeskundige



Klachtenreglement De Bewegingsdeskundige

Oktober 2026, versie 1.0

Dit klachtenreglement is opgesteld door LOOP voor gebruik in de praktijken van podologen en podoposturaal therapeuten aangesloten bij LOOP, die zorgaanbieder zijn volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkggz).

Alle zorgaanbieders zijn conform deze wet verplicht hun klachtenreglement kenbaar te maken aan hun patiënten (bijvoorbeeld middels publicatie op uw website en een fysieke versie binnen uw praktijk. Deze regeling is opgesteld voor regulering van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van de klachten.

Dit door LOOP opgestelde klachtenreglement is voor De Bewegingsdeskundige ingevuld en beschrijft hoe de praktijk onvrede en klachten behandelt.

Door een heldere klachtenprocedure is het voor de patiënt duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen uiten en hoe daarmee om gegaan wordt. Het doel van de klachtenprocedure is (potentiele) klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium te herkennen en op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Ook biedt het zorgaanbieders belangrijke informatie om de kwaliteit van hun handelen te bevorderen.

Klachtenreglement praktijk De Bewegingsdeskundige

De Bewegingsdeskundige doet haar uiterste best u van goede zorg te voorzien. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening. Dat vinden wij erg spijtig. Daarom horen we graag van u waarover u ontevreden bent. Mogelijk kunnen we uw onvrede oplossen en onze kwaliteit van dienstverlening verbeteren. U kunt uw ontevredenheid of klacht melden bij uw zorgverlener of bij Michel van Beurden, telefonisch via 06 18 08 17 48 of per post via Burgerweeshuispad 54, 1076 EP Amsterdam (binnen Fysiokliniek Amsterdam, Sporthallen Zuid); www.debewegingsdeskundige.nl.

In dit klachtenreglement staan in grote lijnen de stappen beschreven, die gevolgd worden als u uw onvrede of klacht bij de praktijk kenbaar maakt. Verderop staan in de artikelen de uitgebreide beschrijvingen, welke tezamen het klachtenreglement vormt.

Stap 1: Bij onvrede of klacht van u als patiënt, bespreekt u dit zelf met de zorgverlener, in de hoop om uw onvrede of klacht weg te nemen. Indien nodig kunnen andere personen uit de praktijk hierbij betrokken worden, of een vervolggesprek gepland als dit bevorderlijk is voor de oplossing.

Stap 2: Als u van mening is dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wijzen wij u op de mogelijkheid om advies in te winnen/ in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van LOOP. Mits de zorgverlener is aangesloten bij beroepsorganisatie LOOP en het klachtenreglement van LOOP hanteert, kunt u zich hiervoor bij LOOP wenden. U kunt via het klachtenformulier op www.loop.nl uw klacht schriftelijk bij de beroepsorganisatie indienen. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal vervolgens uw klacht in behandeling nemen. De elektronische of schriftelijke melding van de klacht bepaalt de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht.

Stap 3 De klachtenfunctionaris kan u als patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan mogelijkheden onderzoeken de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van uw klacht.
Conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg moet de zorgaanbieder vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de patiënt tot een oplossing brengen en schrijft hierover zijn ‘oordeel’. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van dit ‘oordeel’.

Stap 4: Indien u als patiënt niet tevreden bent met de afhandeling en oplossing van de klacht door de bemiddeling van een klachtenfunctionaris, kan u een geschil indienen bij de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Het advies van de geschillencommissie is bindend. Ook heeft deze geschillencommissie de bevoegdheid om zo nodig een schadevergoeding op te leggen tot het bedrag van €25.000,-
De zorgverlener is aangesloten bij onafhankelijke geschilleninstantie De Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Stap 5: De zorgverlener trekt lering uit de klachten en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.

Stap 6: De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt (anoniem) de klachten op regionale intervisie bijeenkomsten, ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

Patiënt	de natuurlijke persoon die zorg ontvangt van de zorgaanbieder.
Klager	de patiënt die een klacht heeft over een zorgverlener. Dit kan ook de vertegenwoordiger van een patiënt zijn.
Klacht	een klacht kan zijn: • een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan, • een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
Zorgverlener	de bij de LOOP aangesloten zorgverlener, een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
Zorgaanbieder	de praktijk waar de zorgverlener beroepsmatig werkt.
Klachtenfunctionaris	de klachtenfunctionaris bij LOOP of de in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
LOOP	Landelijk Overkoepelend Orgaan voor de Podologie.
Oordeel	een schriftelijke reactie van of namens de zorgaanbieder inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.

Artikel 2 Doelstellingen van dit klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de podologie en podoposturaal therapie te bevorderen.

Artikel 3 Indiening van uiting van onvrede en/of een klacht

1. De patiënt wendt zich bij onvrede eerst tot de zorgverlener om tot een informele oplossing te komen.
2. De patiënt wordt door de zorgverlener in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken in een één-op-één gesprek in een poging er samen uit te komen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek (of een vervolggesprek) als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.

3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wijst de zorgverlener de patiënt op de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder. Daarbij wijst de zorgverlener de patiënt ook op de mogelijkheid om advies in te winnen/in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of een klacht in te dienen.
4. Het verzoek voor de diensten van een klachtenfunctionaris kan door de patiënt worden ingediend bij de zorgaanbieder of bij het secretariaat van LOOP (www.loop.nl) en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door een klachtenfunctionaris.
5. Met de aanvraag van de patiënt voor een klachtenfunctionaris om bij de klacht en bemiddeling te ondersteunen, stemt de patiënt in met inzage van de klachtenfunctionaris in zijn relevante persoonlijke en medische gegevens bij de desbetreffende aanbieder, indien dit voor het onderzoek van de klachtenfunctionaris noodzakelijk is om bij te dragen aan de oplossing.
6. Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over dit Klachtenreglement en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen
7. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van LOOP (www.loop.nl) of in de praktijk van de zorgaanbieder.
8. De klacht moet digitaal, of als nodig schriftelijk, met datumvermelding, ingediend worden bij de zorgaanbieder. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht gaan.
9. Bij het indienen van een klacht kan de patiënt een beroep doen op ondersteuning door een klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de patiënt bij het formuleren van de klacht.
10. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de patiënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
11. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de zorgaanbieder, de klachtenfunctionaris of het secretariaat van LOOP de klager hierop wijzen.

Artikel 4 Klachten in behandeling genomen

12. Klachten worden alleen in behandeling genomen:
    - Indien het gaat om een klacht van een patiënt over een zorgverlener;
    - Indien de klager de klacht niet anoniem indient;
    - Indien de klacht voldoende gemotiveerd wordt toegelicht door de klager;
    - Indien de klacht van de patiënt nog niet eerder formeel in behandeling is genomen;
    - Binnen de gestelde termijnen in artikel 6.
13. Dit klachtenreglement voorziet niet in:
    - klachten van puur financiële aard;
    - klachten die betrekking hebben op of voortvloeien uit seksuele of seksueel getinte gedragingen van welke aard dan ook, of aantijgingen op dat gebied.

Artikel 5 Klachtprocedure en klachtbehandeling

14. De klachtenfunctionaris kan de patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan onderzoeken naar mogelijkheden om de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt om met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

15. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de goedkeuring van de klager en de zorgaanbieder.
16. Uiterlijk binnen zes weken na de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Het kan ook gaan om een bevestiging dat de zorgaanbieder en patiënt er in goed overleg zijn uitgekomen. Wanneer het werken aan een oplossing nog gaande is, is een uitleg waarom de klacht nog niet is opgelost en wat de vervolgstappen zijn, ook mogelijk. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.
17. Eventuele verlenging van de wettelijke periode van zes weken voor klachtbehandeling, is met vier weken is toegestaan indien zorgvuldig onderzoek van de klacht dit nodig maakt. De zorgaanbieder dient klager hierover schriftelijk te informeren. Het is ook nog mogelijk om met wederzijds goedkeuren een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Als het maar in goed overleg tussen zorgaanbieder en cliënt gebeurt.
18. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
    - met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
    - per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
19. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 Termijn

20. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in dit klachtenreglement. Indien deze termijn is verstreken, zal de klacht niet meer in behandeling worden genomen.
21. Een klacht dient te worden ingediend binnen twee jaar na het laatste contactmoment over de behandeling tussen patiënt en therapeut. Indien deze termijn is verstreken, zal de klacht niet meer in behandeling worden genomen.

Artikel 7 Klachtenfunctionaris

22. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met patiënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
    - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
    - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
    - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
    - de patiënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
    - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
    - de zorgaanbieder ondersteunen bij het zorgvuldig schriftelijk formuleren van het ‘oordeel’ van de therapeut over de klacht.
23. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

24. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgverlener, alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
25. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
26. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
27. Indien de betrokken klachtenfunctionaris, niet de klachtenfunctionaris van LOOP is, maar de zorgverlener wel is aangesloten bij LOOP, informeert de betrokken klachtenfunctionaris schriftelijk aan de klachtenfunctionaris van LOOP de klacht van de patiënt, het oordeel van de zorgaanbieder, de wijze van klachtafhandeling en de gemaakte afspraken, registratie van controle op de gemaakte afspraken, de inzet van de klachtenfunctionaris en lering van de zorgverlener uit de klachten en zijn maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit.

Artikel 8 Geschilleninstantie

28. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de onafhankelijke geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten. De praktijk is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen, www.degeschillencommissiezorg.nl, telefoon 070 310 53 80.
29. Het advies van de geschilleninstantie is bindend.
30. De zorgaanbieder informeert de klachtenfunctionaris van LOOP, mits de zorgverlener is aangesloten bij LOOP, schriftelijk de uitkomst van de behandeling van het geschil.

Artikel 9 Geheimhouding

31. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
32. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak, ambtshalve verplichtingen of de betrokken geschilleninstantie tot bekendmaking verplichten.

Artikel 10 Kwaliteitsverbetering

33. De zorgverlener trekt lering uit de klachten en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.
34. De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt anoniem relevante klachten op (regionale) intervisie bijeenkomsten van LOOP, ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.