COR-E Fysio & Manuele Therapie

Klachten- en geschillenregeling COR-E Fysio & Manuele Therapie

Versie: 1 januari 2026
Praktijkadres: Schependomlaan 17E, 6542 RL Nijmegen

Inleiding

Bij COR-E Fysio & Manuele Therapie staan persoonlijke aandacht, professionele zorg en een respectvolle behandeling centraal. Wij streven ernaar iedere patiënt zo goed mogelijk te begeleiden en een prettige behandelervaring te bieden.
Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een behandeling, de communicatie of een ander onderdeel van onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u uw ervaringen en eventuele klachten met ons kunt bespreken.
Wij nemen klachten serieus en zoeken waar mogelijk samen met u naar een passende oplossing. Daarnaast gebruiken wij klachten om onze dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren.

COR-E is aangesloten bij de **Klachtenregeling Fysiotherapie en Geschillencommissie Fysiotherapie via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)**.
Onze klachtenafhandeling vindt plaats overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Overzicht van de klachtenprocedure
Stap 1. Bespreek uw klacht met COR-E.
Stap 2. Schakel de onafhankelijke klachtenfunctionaris in via de KNGF-klachtenregeling.
Stap 3. Leg uw klacht indien nodig voor aan de Geschillencommissie Fysiotherapie.
Stap 4. Maak eventueel gebruik van het wettelijk tuchtrecht.
Het tuchtrecht is een afzonderlijke procedure en hoeft niet voorafgegaan te worden door de andere stappen.

Artikel 1. Samen zoeken naar een oplossing

1.1 Uw klacht bespreekbaar maken
Bent u niet tevreden over uw behandeling of een ander onderdeel van onze dienstverlening? Dan nodigen wij u uit om dit met ons te bespreken.
Uw klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- De uitvoering of het verloop van een behandeling.
- De communicatie of bejegening door de behandelaar.
- De informatievoorziening rondom uw behandeling.
- Het maken, wijzigen of annuleren van afspraken.
- Wachttijden of de organisatie van de praktijk.

- Facturen, tarieven of betalingsafspraken.
- Privacy, vertrouwelijkheid of medische dossiervoering.
- Andere aspecten van onze dienstverlening.

1.2 Contact opnemen

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken via:

COR-E Fysio & Manuele Therapie

Telefoon: 06 20779126

E-mail: info@fysiocore.nl

U kunt zich tijdens een gesprek laten ondersteunen door iemand die u vertrouwt.

1.3 Behandeling van uw klacht

Wij luisteren naar uw ervaringen en bespreken wat er volgens u niet goed is verlopen. Vervolgens onderzoeken wij welke mogelijkheden er zijn om tot een passende oplossing te komen. Afhankelijk van de situatie kan dit bestaan uit een toelichtend gesprek, aanvullende informatie, nieuwe afspraken of een andere passende oplossing. Wij streven naar een zorgvuldige afhandeling waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheden en belangen van beide partijen.

1.4 Schriftelijke bevestiging

Wanneer wij samen tot een oplossing komen, kunnen de gemaakte afspraken schriftelijk worden bevestigd. Eventuele afspraken over financiële compensatie, aanpassing van de behandeling of beëindiging van de behandelrelatie worden duidelijk vastgelegd. Een eventuele beëindiging van de behandelovereenkomst door COR-E vindt uitsluitend plaats binnen de wettelijke kaders.

Artikel 2. Klachtenregeling Fysiotherapie (KNGF)

2.1 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer u uw klacht liever niet rechtstreeks met COR-E bespreekt of wanneer een eerder gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunt u gebruikmaken van de Klachtenregeling Fysiotherapie van het KNGF. Via deze regeling heeft u kosteloos toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U hoeft niet eerst zelf met de behandelaar in gesprek te gaan om ondersteuning van de klachtenfunctionaris te vragen.

2.2 Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij:

a. Het verduidelijken en formuleren van uw klacht.

b. Het verkrijgen van informatie over uw rechten en de klachtenprocedure.

c. Het indienen van uw klacht.

d. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing.

e. Het begeleiden van gesprekken tussen u en COR-E.

f. Het bemiddelen bij het oplossen van uw klacht.

De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op.

2.3 Een klacht indienen

U kunt uw klacht indienen via de Klachtenregeling Fysiotherapie van het KNGF.
Daarbij wordt u gevraagd uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven.

Vermeld bij voorkeur:

- Uw naam en contactgegevens.
- De datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft.
- Een omschrijving van de gebeurtenis.
- Waarom u niet tevreden bent.
- Welke oplossing u eventueel wenst.

Wanneer iemand namens u een klacht indient, kan een machtiging of andere bevestiging van vertegenwoordigingsbevoegdheid noodzakelijk zijn.

Contactgegevens KNGF-klachtenregeling

KNGF – Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie
Postbus 248
3800 AE Amersfoort
E-mail: klachtenregeling@kngf.nl
Website: www.defysiotherapeut.com

Voor de actuele contactmogelijkheden en het klachtenformulier verwijzen wij u naar de website van het KNGF.

2.4 Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht wordt beoordeeld hoe deze volgens de toepasselijke klachtenregeling kan worden behandeld. De klachtenfunctionaris kan contact met u opnemen om uw klacht te bespreken en mogelijkheden voor een oplossing te onderzoeken. Wanneer nodig kan bemiddeling plaatsvinden tussen u en COR-E.

2.5 Termijn voor klachtenafhandeling

COR-E behandelt een formele klacht overeenkomstig de Wkkgz.U ontvangt in beginsel uiterlijk binnen zes weken na indiening van uw klacht een schriftelijk oordeel. Wanneer zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. U wordt hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Een verdere verlenging is alleen mogelijk voor zover de toepasselijke wettelijke regels dit toestaan.

2.6 Schriftelijke afronding

De formele klachtenprocedure wordt afgesloten met een schriftelijk oordeel van COR-E. Hierin wordt toegelicht:

a. Tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid.
b. Welke overwegingen daaraan ten grondslag liggen.
c. Welke eventuele maatregelen worden genomen.
d. Binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

2.7 Kosten

De ondersteuning door de onafhankelijke klachtenfunctionaris is voor u kosteloos.

Artikel 3. Geschillencommissie Fysiotherapie

3.1 Wanneer wordt een klacht een geschil?

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of wanneer de klachtenprocedure niet overeenkomstig de wettelijke eisen is afgehandeld, kunt u onder de toepasselijke voorwaarden uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie.

Uw klacht wordt dan behandeld als een geschil.

3.2 Onafhankelijke beoordeling

De Geschillencommissie Fysiotherapie is een onafhankelijke instantie die geschillen tussen patiënten en aangesloten fysiotherapeuten of fysiotherapiepraktijken behandelt.
Afhankelijk van het toepasselijke reglement kan de procedure bestaan uit:
a. Het indienen van een schriftelijke beschrijving van het geschil.
b. Het aanleveren van relevante documenten en correspondentie.
c. Een schriftelijke reactie van COR-E.
d. Een eventuele mondelinge behandeling.
e. Een beoordeling en uitspraak door de geschillencommissie.

3.3 Uitspraak

De Geschillencommissie Fysiotherapie beoordeelt het geschil en kan een bindende uitspraak doen. Afhankelijk van de omstandigheden en de toepasselijke voorwaarden kan de commissie ook oordelen over een verzoek tot schadevergoeding.
De wettelijke Wkkgz-geschillenregeling voorziet in de behandeling van schadevergoedingsverzoeken tot € 25.000.

3.4 Termijnen en kosten

Voor het indienen van een geschil gelden de voorwaarden, termijnen en eventuele behandelkosten zoals vastgelegd in het actuele reglement van de Geschillencommissie Fysiotherapie. Wij adviseren u deze voorwaarden vooraf te raadplegen.

3.5 Contactgegevens

Geschillencommissie Fysiotherapie
Via de geschillenregeling van het KNGF.
Website: www.defysiotherapeut.com
Voor informatie over de procedure, het indienen van een geschil en de actuele contactgegevens kunt u terecht bij het KNGF of de Geschillencommissie Fysiotherapie.

3.6 Wettelijke rechten

Deze klachten- en geschillenregeling laat uw wettelijke rechten onverlet.
De mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie staat los van andere wettelijke procedures.

Artikel 4. Tuchtrecht fysiotherapie

4.1 Wat is het tuchtrecht?

Fysiotherapeuten zijn BIG-geregistreerde zorgverleners en vallen onder het wettelijk tuchtrecht voor de gezondheidszorg.
Het tuchtrecht heeft als doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en te bevorderen.
Wanneer u van mening bent dat uw fysiotherapeut niet heeft gehandeld volgens de professionele normen die voor het beroep gelden, kunt u onder de wettelijke voorwaarden een tuchtklacht indienen.

4.2 Waarover kunt u een tuchtklacht indienen?

Een tuchtklacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- Onzorgvuldig professioneel handelen.
- Een onjuiste of onverantwoorde behandeling.
- Onvoldoende informatie over relevante behandelrisico's.
- Schending van het medisch beroepsgeheim.
- Onzorgvuldige medische dossiervoering.
- Grensoverschrijdend gedrag.
- Het niet naleven van professionele verplichtingen.

Niet iedere ontevredenheid of ongewenste behandeluitkomst betekent automatisch dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

4.3 Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Een tuchtklacht kan schriftelijk worden ingediend bij het bevoegde Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Het tuchtcollege onderzoekt of de betrokken zorgverlener heeft gehandeld overeenkomstig de professionele normen en wettelijke verplichtingen.

4.4 Mogelijke maatregelen

Wanneer een tuchtklacht gegrond wordt verklaard, kan het tuchtcollege afhankelijk van de ernst van de situatie een maatregel opleggen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Waarschuwing.
- Berisping.
- Geldboete.
- Schorsing van de BIG-registratie.
- Gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid om het beroep uit te oefenen.
- Doorhaling van de BIG-registratie.

Het tuchtcollege kent geen schadevergoeding toe.

4.5 Termijn en kosten

Een tuchtklacht moet in beginsel binnen tien jaar na het betreffende handelen of nalaten worden ingediend. Voor het indienen van een tuchtklacht geldt in beginsel een griffierecht van € 50. Wanneer de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, wordt dit bedrag volgens de toepasselijke regels terugbetaald.

4.6 Meer informatie

Voor informatie over het indienen van een tuchtklacht en de bijbehorende procedure verwijzen wij u naar:

Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg

Website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Artikel 5. Vertrouwelijkheid en privacy

5.1 COR-E behandelt klachten zorgvuldig en vertrouwelijk.

5.2 Persoonsgegevens en medische informatie worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is voor de behandeling van de klacht.

5.3 Wanneer medische informatie wordt gedeeld met een klachtenfunctionaris, geschilleninstantie of andere betrokken partij, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en het medisch beroepsgeheim.

5.4 Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en overeenkomstig de toepasselijke wettelijke verplichtingen.
5.5 Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens vindt u in onze privacyverklaring op www.fysiocore.nl.

Artikel 6. Contactgegevens

COR-E Fysio & Manuele Therapie
Schependomlaan 17E
6542 RL Nijmegen
Telefoon: 06 20779126
E-mail: info@fysiocore.nl
Website: www.fysiocore.nl
Registratiegegevens
KvK-nummer: 97974463
AGB-praktijk: 04097761
AGB-zorgverlener: 04850052
BIG-registratie: 69919456204

Artikel 7. Tot slot

Bij COR-E vinden wij het belangrijk dat patiënten hun ervaringen, vragen en klachten op een veilige en toegankelijke manier kunnen bespreken. Wij streven ernaar klachten serieus te nemen, zorgvuldig te onderzoeken en waar mogelijk in goed overleg op te lossen. Wanneer een oplossing in onderling overleg niet mogelijk blijkt, respecteren wij het recht van patiënten om gebruik te maken van de onafhankelijke klachten- en geschillenregeling en andere wettelijke procedures.

COR-E Fysio & Manuele Therapie
Laatste wijziging: 1 januari 2026