

Klachtenregeling



“Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook onze praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

Ondanks dat wij zo zorgvuldig mogelijk proberen te werken, kan het voorkomen dat u als cliënt niet tevreden bent en een klacht heeft over ons. In eerste instantie is de therapeut/begeleider de aangewezen persoon om het gesprek met u aan te gaan over de klacht zodat u samen met de begeleider tot een oplossing kan komen.

Komt u er samen niet uit, dan kan een klacht ingediend worden bij de directie. Als de cliënt er met de directie ook niet uitkomt, kan de cliënt zich richten tot de geschillencommissie. Praktijk voor PMT is aangesloten bij NIBIG.

Klachten worden zo snel mogelijk in behandeling genomen, in ieder geval binnen twee werkdagen. U wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Het streven is om een klacht binnen 6 weken af te handelen.

De klachten worden geregistreerd en geanalyseerd en indien mogelijk worden er verbetermaatregelen geformuleerd. Klachten worden bewaard tot 5 jaar na het afhandelen van de klacht.



Geschilleninstantie

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij/ik zijn/ben aangesloten.

Met ingang van [startdatum Wkkgz-registratie] is onze/mijn praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het [NIBIG](https://www.nibig.nl).

Contact

Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.“