



## Klachtenregeling Yvette voor Jou; Psychomotorische therapie (PMT)

Vanaf 1 januari 2017 moet elke zorgverlener in Nederland voldoen aan bepaalde eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt. Ook mijn praktijk voldoet aan deze nieuwe eisen. Dit kunt u checken door mij op de website van het [NIBIG](#) op te zoeken onder het kopje 'therapeut zoeken'. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

### Je hebt een klacht

Het kan voorkomen dat u als cliënt van mijn praktijk een klacht hebt over de geleverde zorg. Mijn voorkeur gaat er dan naar uit dat u deze klacht eerst met mij bespreekt. Samen kunnen we dan tot een passende oplossing komen. Wanneer we er samen niet uitkomen, dan kunt u gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit het NIBIG. Hieraan zijn geen kosten verbonden. De klachtenfunctionaris zal vervolgens tussen ons bemiddelen om zo alsnog met elkaar tot een oplossing te komen.

### Geschilleninstantie

Lukt het ook met bemiddeling van een klachtenfunctionaris niet om er samen uit te komen, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie Zorggeschil. Dit kan alleen na het doorlopen van het eerste traject met de klachtenfunctionaris en na het oordeel van de zorgaanbieder (in dit geval ben ik dit). Met ingang van 10 april 2017 is mijn praktijk bij Quasir (klachtafhandeling) en Zorggeschil (een erkende Geschilleninstantie) aangesloten. De geschilleninstantie Zorggeschil is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie hierover vindt u via de website van [Zorggeschil](#).

Een klacht dient binnen 6 weken te zijn afgehandeld.

Hartelijke groet,

**Yvette Spijkstra | Yvette voor Jou**

*Psychomotorisch therapeut*

**M:** [yvette@yvettevoorjou.nl](mailto:yvette@yvettevoorjou.nl)

**W:** [www.yvettevoorjou.nl](http://www.yvettevoorjou.nl) en [www.yvettevoorjou-pmt.nl](http://www.yvettevoorjou-pmt.nl)

**T:** 06 – 23 95 49 05