



Klachtenregeling – PMT De Rots

Bij PMT De Rots doen we er alles aan om u de best mogelijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. In dat geval horen wij dit graag van u. Uw feedback helpt ons onze zorg te verbeteren.

Bespreek uw klacht met ons

Heeft u vragen, opmerkingen of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Neem dan gerust contact met ons op. We gaan graag met u in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Vindt u het lastig om uw klacht rechtstreeks met ons te bespreken? Dan kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris luistert naar uw verhaal, bemiddelt en helpt u bij het zoeken naar een passende oplossing.

Geschilleninstantie

Als bemiddeling via de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u zich wenden tot een erkende geschilleninstantie. PMT De Rots is sinds 6 januari 2020 aangesloten bij de geschilleninstantie van het Nederlands Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG). Deze instantie is erkend door het ministerie van VWS en bevoegd om bindende uitspraken te doen om zo tot een oplossing te komen.

Contact bij klachten

U kunt bij klachten direct contact opnemen met NIBIG via: klachten@nibig.nl
Zij informeren u graag over de mogelijkheden en eventuele vervolgstappen.

Wettelijke verplichtingen

PMT De Rots voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):

- We beschikken over een klachtenprocedure (artikel 13 Wkkgz).
- We bieden een onafhankelijke klachtenfunctionaris (artikel 15 Wkkgz).
- We zijn aangesloten bij de erkende geschilleninstantie van het NIBIG (artikel 18 Wkkgz).