

## **Klachtenprocedure bij Motiva**

Bij Motiva streven we ernaar om de best mogelijke zorg te bieden aan onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij waarderen uw feedback en nemen iedere klacht serieus om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Hieronder vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen.

### ***Stap 1: Bespreek uw klacht met uw behandelaar***

Als u een klacht heeft, raden we aan om deze eerst te bespreken met uw behandelaar. Vaak kunnen problemen en misverstanden in een persoonlijk gesprek worden opgelost. U kunt hiervoor een afspraak maken via onze infomail ([info@motiva.nl](mailto:info@motiva.nl)) of direct met uw behandelaar.

### ***Stap 2: Contact met de klachtenfunctionaris***

Wanneer u er samen met uw behandelaar niet uitkomt, kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en helpt u bij het indienen en formuleren van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via de volgende contactgegevens:

- **E-mailadres:** [Klachten@nibig.nl](mailto:Klachten@nibig.nl)

### ***Stap 3: Schriftelijk indienen van een klacht***

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen via de link. [Contact - NIBIG Geschillencommissie \(nibig-geschillencommissie.nl\)](#)

In uw klachtbrief of -mail dient u de volgende informatie op te nemen:

- Uw naam, adres en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht.
- De naam van de betrokken behandelaar of medewerker.
- De datum of periode waarin de klacht zich heeft voorgedaan.
- Eventuele relevante documentatie of correspondentie.

### ***Behandeling van uw klacht***

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 1 week een bevestiging van ontvangst. De klachtenfunctionaris neemt contact met u op om de klacht verder te bespreken en informeert u over de voortgang.

#### ***Stap 4: Klachtencommissie***

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de procedure en contactgegevens van de klachtencommissie.

#### ***Externe Klachteninstanties***

Als u vindt dat uw klacht onvoldoende is behandeld door onze praktijk, kunt u ook terecht bij externe klachteninstanties zoals de Geschillencommissie Zorg of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

Wij hopen dat deze informatie u helpt bij het indienen van uw klacht. Uw feedback is van groot belang voor ons en draagt bij aan de verbetering van onze zorg.

#### **Contactgegevens Motiva**

- **Adres:** Molenstraat- Centrum 263, 7311 XH Apeldoorn
- **Telefoonnummer:** 55 576 6600
- **E-mailadres:** Info@motiva.nl