

Klacht

Ik doe mijn uiterste best jou naar volle tevredenheid te behandelen. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Ik streef er naar om alle ongenoegens in goed overleg met jou naar tevredenheid op te lossen. Hieronder kunt je lezen welke stappen je kunt nemen als je niet tevreden bent.

Stap 1: Maak uw ongenoegen kenbaar bij mij

Als je ergens niet tevreden over bent, dan adviseer ik je om hierover in gesprek te gaan met mij als jouw zorgverlener. Voor mij is het belangrijk te weten dat je niet tevreden bent en ik kan dan proberen om met jou het probleem samen met u op te lossen. Meestal lost dit veel onduidelijkheden op en vinden we samen een oplossing. Ik streef ernaar om alle klachten in goed overleg samen op te lossen. Dat is voor iedereen het meest plezierig.

Stap 2: Klacht voorleggen aan onafhankelijke klachtenfunctionaris

Kom je samen met mij niet tot een passende oplossing, dan kun je contact opnemen met Erisietsmisgegaan.nl. Erisietsmisgegaan.nl is een externe organisatie waarbij ik ben aangesloten om onvrede of klachten over mijn zorg te helpen oplossen.

Gebruik hiervoor het formulier [melden onvrede](#) bij Erisietsmisgegaan.nl

Na het indienen van dit formulier nemen zij telefonisch contact met jou op om uw melding te bespreken.

- De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen jou en mij op basis van hoor en wederhoor.
- Je kunt bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan mij.
- Als je je kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar mij gezonden.
- Ik reageer zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee werkweken gemotiveerd op de klacht vanuit mijn visie. Daarbij zal ik in ieder geval ingaan op de door jou voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
- De klacht wordt in principe binnen zes werkweken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier werkweken worden verlengd.
- Als jij en ik het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

Hiermee wordt de klacht behandeld volgens [de richtlijnen van de Wkkgz](#).

Stap 3: Wkkgz: Geschillencommissie

Indien de behandeling van jouw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor jou passende oplossing heeft geleid dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie in Den Haag.

De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van jou te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van mij kunnen vertegenwoordigen. De

geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.