Uw melding van onvrede

Al onze zorgverleners doen hun uiterste best u naar volle tevredenheid te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij streven er naar om uw onvrede in goed overleg met u en naar tevredenheid op te lossen. Hieronder kunt u lezen welke stappen u kunt nemen als u niet tevreden bent.

Stap 1: Maak uw ongenoegen kenbaar bij uw behandelaar.

Als u ergens niet tevreden over bent, dan vragen wij u hierover in gesprek te gaan met uw behandelaar. Voor uw behandelaar is het belangrijk te weten dat u niet tevreden bent en krijgt hij/zij de gelegenheid om het probleem samen met u op te lossen. Meestal lost dit veel onduidelijkheden op en vindt u samen een oplossing. Wij streven ernaar om alle klachten in goed overleg op te lossen. Dat is voor iedereen het meest plezierig.

Stap 2: Klacht voorleggen aan onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komt u samen met uw behandelaar niet tot een passende oplossing, dan kunt contact opnemen met Erisietsmisgegaan.nl. Erisietsmisgegaan.nl is een externe organisatie waarbij we zijn aangesloten om onvrede of klachten over uw behandeling te helpen oplossen.

Gebruik hiervoor het formulier melden onvrede bij erisietsmisgegaan.nl
Na het indienen van dit formulier maakt een klachtenfunctionaris een telefonische afspraak met u op om uw melding en de behandeling daarvan te bespreken. In eerste instantie zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de zorgverlener met hoor en weder hoor. Uw melding wordt behandeld volgens de richtlijnen van de Wkkgz.

Stap 3: Geschillencommissie

Indien de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u passende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl

De Geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter (jurist) en twee onafhankelijke leden: één lid vertegenwoordigt het perspectief van de zorgvrager en één lid vertegenwoordigt het perspectief van de zorgverlener. De Geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn. Indien nodig wordt een deskundige toegevoegd aan de commissie. Er geldt een eigen bijdrage voor de behandeling van een geschil.

De commissie doet een bindende uitspraak voor beide betrokken partijen.

De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.

Wij streven ernaar om de beste zorg te leveren. We vinden het vervelend als u niet tevreden bent en werken graag mee aan het vinden van een passende oplossing. Daarbij draagt het indienen van uw onvrede bij aan het herstellen van uw vertrouwen en het verbeteren van de zorg in algemene zin.