




Erisietsmisgegaan.nl

Klachtenbehandeling



U bent ontevreden over uw zorgverlener.
Dat roept veel vervelende gevoelens op.
Wij behandelen uw klacht met zorg.
Daarbij helpt uw inbreng om de
dienstverlening te verbeteren.

In deze folder kunt u lezen wat u van alle
betrokkenen kunt verwachten.

Wie kan een klacht indienen?

De cliënt/patiënt kan een klacht indienen. Ook kunnen de wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande een klacht indienen.

De eerste stap: bespreek uw klacht met de zorgverlener

We vragen u om uw klacht eerst kenbaar te maken bij uw zorgverlener. Vaak leidt een gesprek op een rustig moment tot een positief resultaat. Een gesprek biedt de mogelijkheid voor u en de zorgverlener om vragen te stellen, een toelichting te geven en naar oplossingen te zoeken.

Verbetering van de zorgkwaliteit

Uw melding kan leiden tot het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. U stelt de zorgverlener in de gelegenheid om samen met u een passende oplossing te vinden, een verbeterplan te maken en te leren van wat er is misgegaan.



Bent u niet tevreden met de oplossing? Meld uw klacht bij ons.

Dit doet u via het online formulier op onze website:

<https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>.



Hulp nodig? Wij zijn bereikbaar via
035 20 31 585



Wat gebeurt er met mijn melding?

- 1** U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw melding en een voorstel voor een belafsprake met een van onze klachtenfunctionarissen.
- 2** De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact met u op op. Tijdens dit gesprek worden uw onvrede en wensen besproken. Zij bespreekt met u wat er is voorgevallen, wat u wilt bereiken en of u zelf mogelijkheden ziet voor de oplossing. De klachtenfunctionaris geeft advies en kan u helpen uw klacht te verwoorden.
- 3** Met uw goedkeuring wordt de klacht voorgelegd aan de zorgverlener. De zorgverlener onderzoekt wat er gebeurd is en geeft daarna een reactie aan de klachtenfunctionaris. U wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 4** **Tevreden met de reactie en de oplossing? Dan is de klacht afgerond.**

De klachtenfunctionaris werkt vanuit een onafhankelijke, neutrale positie. Ze is onpartijdig en velt geen oordeel over uw klacht.

We doen ons best om uw klacht binnen 6 weken af te ronden. Uw klacht moet in maximaal 10 weken afgerond zijn.

Mijn klacht is (nog) niet naar tevredenheid opgelost. Wat nu?

Bemiddeling

Indien uw klacht nog niet naar uw tevredenheid is opgelost kan er door u of door de zorgverlener een beroep worden gedaan op **begeleiding door een bemiddelaar**. De bemiddelaar zal een **driegesprek** organiseren. Dit gesprek kan op locatie of via teams online plaatsvinden.

Het bemiddelingstraject is een **vrijwillig traject** waarmee zowel u als de zorgverlener moet instemmen. De ervaring leert dat **de praktische aanpak** van bemiddeling vaak **snel leidt tot een oplossing** die voor u en de zorgaanbieder prettig is en goed aansluit bij uw behoeften.

Geschillencommissie

Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid kunt u uw geschil voorleggen aan de **onafhankelijke geschillencommissie**. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee onafhankelijke leden. De ambtelijk secretaris organiseert en begeleidt het proces. Zij is uw aanspreekpunt gedurende dit traject.

De commissie zal een uitspraak doen over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van uw geschil. Zij kan ook een schadevergoeding toekennen. **De uitspraak van de commissie is voor beide partijen bindend**. Dat betekent dat u uw klacht daarna niet meer aan de rechter kunt voorleggen. Financiële klachten kunnen niet worden voorgelegd.

Contact en informatie

Vragen? Neem gerust contact met ons op:



035-2031585



info@erisietsmisgegaan.nl



<https://erisietsmisgegaan.nl/contact/>

Klachtenregeling van Erisietsmisgegaan.nl

Onze klachtenregeling gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. <https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>

Meer informatie:

Adviespunt Zorgbelang: www.adviespuntzorgbelang.nl

Patiëntenfederatie Nederland: www.patiëntenfederatie.nl

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd: www.igj.nl

Landelijk Meldpunt Zorg: www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl





Erisietsmisgegaan.nl

2023