

De medewerkers van Clinic Dr. Elian Brenninkmeijer doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht hechten wij groot belang. Allereerst omdat wij het belangrijk vinden, dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit ons de mogelijkheid om onze zorgverlening te verbeteren.

Waar kunt u terecht met uw klacht of opmerking?

Een klacht of opmerking legt u voor aan uw behandelaar

Wanneer u niet geheel tevreden bent over een behandeling, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of op een verschillend verwachtingspatroon. Wij stellen het in zo'n situatie op prijs, dat u contact opneemt met degene die u heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Een klacht of opmerking voorleggen aan de klachtenfunctionaris

Als u er samen met uw zorgverlener niet uitkomt, dan hebt u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele en voor u kosteloze bemiddelaar, die samen met u en uw zorgverlener kan werken aan een oplossing. Na indiening van de klacht, wordt ernaar gestreefd om binnen 8 weken tot een oplossing te komen. Om in contact te komen met de klachtenfunctionaris kunt u een e-mail sturen naar De Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>). Zie voor de procedure: <https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>. Ook bieden wij u de mogelijkheid om ons eigen klachten/verbeterformulier in te vullen en uw verbeter suggesties te noteren (E.2.2).

Geschillencommissie

Als u er samen met de klachtenfunctionaris en uw zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht. In bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.

Uiteraard hopen wij dat u tevreden bent over de door ons geleverde zorg. Wij hechten er daarom aan met u over uw ervaringen te spreken. Zo helpt u ons weer om ons doel te realiseren.

Als u contact opneemt met de klachtenfunctionaris om uw klacht op te lossen, dan hebt u ook nog altijd het recht om een geschil in te dienen. Na indienen van een geschil heeft de geschillencommissie 6 maanden de tijd om tot een uitspraak te komen. Ook zal de geschillencommissie om inzage in uw medisch dossier verzoeken.