

# Patiënten informatie Klachtenprocedure

---

## **Bent u ontevreden?**

Ons doel is het leveren van de best mogelijke zorg. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets kan gebeuren waardoor u niet tevreden bent. In dat geval horen wij dat graag, zodat we samen met u tot een oplossing kunnen komen en kunnen leren van dergelijke situaties. Aarzel in dat geval dan ook niet om hierover contact met ons op te nemen. Wij hebben hiervoor een formele klachtenregeling opgesteld. Onderstaand volgen in het kort de stappen die u kunt ondernemen.

## **Wat kunt u doen?**

**Stap 1.** Uw klacht melden bij de Klachtenfunctionaris

**Stap 2.** Een formele klacht indienen

**Stap 3.** Uw klacht melden bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken

Hierna worden de stappen uitgebreid toegelicht.

### **Stap 1: Uw klacht melden bij de Klachtenfunctionaris**

Het is in alle gevallen belangrijk dat u uw klacht meldt bij onze Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris gaat vervolgens het gesprek met u aan. Dit kan zowel telefonisch als face to face plaatsvinden. De Klachtenfunctionaris staat open voor uw verhaal en licht de vervolgstappen toe. Daarna kan de Klachtenfunctionaris bemiddelen en u ondersteunen in het klachtenproces. Een gesprek met de betreffende zorgverlener behoort hierbij tot de mogelijkheden. Soms gaat het om een misverstand en kan de zorgverlener u alsnog een goede uitleg of passend antwoord geven.

Vindt u het lastig om dit gesprek aan te gaan? Of verloopt het contact met de betreffende zorgverlener niet naar wens? Dan kan de Klachtenfunctionaris u de mogelijkheid bieden om het gesprek aan te gaan met de leidinggevende van de zorgverlener. Als u hierna nog steeds niet tevreden bent, gaat de Klachtenfunctionaris aan de slag met uw klacht.

### **Stap 2: Een formele klacht indienen**

Voordat de Klachtenfunctionaris verder gaat met uw klacht, moet u de klacht formeel en schriftelijk indienen. De onafhankelijke Klachtenfunctionaris helpt u hierbij. De Klachtenfunctionaris kent de mogelijkheden om de klacht naar tevredenheid op te lossen en af te handelen.

U kunt uw klacht op twee manieren indienen:

- Een klachtenformulier downloaden via onze website. Deze kunt u invullen en mailen naar [klachtenfunctionaris@annadal-kliniek.nl](mailto:klachtenfunctionaris@annadal-kliniek.nl)
- Een brief schrijven naar de kliniek via het adres:

Annadal Kliniek  
T.a.v. Klachtenfunctionaris (zet op de envelop het woord: vertrouwelijk)  
Brouwersweg 100 C02  
6216 EG Maastricht

Voor alle vragen over of hulp bij het indienen van een klacht kunt u telefonisch contact opnemen via 043 347 99 44 (dit is ons algemene nummer).

### **Wat doet de Klachtenfunctionaris met uw klacht?**

De Klachtenfunctionaris geeft u informatie en advies over de beste manier om met uw klacht om te gaan. De Klachtenfunctionaris bemiddelt en begeleidt u in het klachtenproces totdat er een gewenste oplossing is. Als het nodig is, vraagt de Klachtenfunctionaris de interne klachtencommissie om advies. Ook laat de Klachtenfunctionaris de commissie weten voor welk traject van klachtafhandeling u heeft gekozen.

# Patiënten informatie Klachtenprocedure

---

## Stap 3: Melden bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken

Mocht de bemiddeling door de Klachtenfunctionaris niet leiden tot het gewenste resultaat of bent u niet tevreden met het oordeel van de Annadal Kliniek, dan is er sprake van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de onafhankelijke externe geschillencommissie waarbij de Annadal Kliniek is aangesloten.

De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig. Zij geeft binnen 6 maanden een bindend oordeel over het geschil. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie is bedoeld als laagdrempelig en een minder kostbaar alternatief voor een procedure bij de civiele rechter. De Klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven of u kunt voor meer informatie kijken op:

[Zelfstandige Klinieken - De Geschillencommissie Zorg](#)

## Indientermijn

Er wordt een maximale termijn van twee jaar gehanteerd om een klacht in te dienen. Aantekening hierbij is dat klachten ook na twee jaar in behandeling worden genomen mits het u niet kan worden verweten dat niet eerder is overgegaan tot het indienen van een klacht. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, u daarover onder vermelding van de gronden.



ANNADAL  
KLINIEK

---

Annadal Kliniek Maastricht  
Brouwersweg 100 C02  
6216 EG Maastricht

T. 043 - 347 99 44  
F. 043 - 347 30 70

[www.annadal-kliniek.nl](http://www.annadal-kliniek.nl)  
[info@annadal-kliniek.nl](mailto:info@annadal-kliniek.nl)

*Publicatiedatum 02-12-2021*  
*eQuse 00561*