

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden?

Wij streven naar 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 dan ook niet om uw onvrede aan ons kenbaar te maken.

Voor het kenbaar maken van uw onvrede hebben wij een formele klachtenregeling opgesteld. Onderstaand volgen in het kort de stappen die u kunt ondernemen.

Wat kunt u doen?

- Stap 1. Meld uw klacht bij de Klachtenfunctionaris
- Stap 2. Neem contact op met de Klachtenfunctionaris
- Stap 3. Melden bij De Geschillencommissie Zorg

Stap 1: Ga het gesprek aan met de betreffende zorgverlener

Wij verzoeken u om uw klacht te melden aan onze Klachtenfunctionaris, mevrouw Geurts. Als eerste stap gaat zij bemiddelen en u ondersteunen om het gesprek aan te gaan met de betreffende zorgverlener waarover u niet tevreden bent. Soms blijkt het te gaan om een miscommunicatie en kan de zorgverlener u alsnog een bevredigende uitleg 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. Mocht u niet tevreden zijn na het gesprek met de betreffende zorgverlener en/of diens leidinggevende, dan gaat de Klachtenfunctionaris verder aan de slag met uw klacht.

Stap 2: Neem contact op met de Klachtenfunctionaris

Voordat de Klachtenfunctionaris verder gaat met uw klacht, dient de klacht formeel en schriftelijk te zijn ingediend. De Klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk en kan u ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht. Zij is op de hoogte van de mogelijkheden om de klacht naar tevredenheid op te lossen en af te handelen.

Wij verzoeken u vriendelijk om uw klacht schriftelijk in te dienen. Onderstaand volgen de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris:

- Klachtenformulier invullen en mailen naar klachtenfunctionaris@annadal-kliniek.nl
- Een brief schrijven naar
Annadal Kliniek
T.a.v. Klachtenfunctionaris (o.v.v. vertrouwelijk)
Brouwersweg 100 C02
6216 EG Maastricht

Voor vragen over of hulp bij het indienen van een klacht kunt u telefonisch contact opnemen via 043-3479944 (algemeen 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. Zij bemiddelt en begeleidt u in het klachtenproces tot een gewenste oplossing is bereikt. Indien nodig vraagt zij de interne klachtencommissie om advies en brengt hen op de hoogte van welk traject van klachtafhandeling u heeft gekozen.

Mocht de bemiddeling door de Klachtenfunctionaris niet leiden tot het gewenste resultaat of mocht u niet tevreden zijn 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 Klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Stap 3: Melden bij De Geschillencommissie Zorg

De Annadal Kliniek is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg behandelt klachten en is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig. Zij geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil. De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de geschillencommissie is bedoeld als laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor de gang naar de civiele rechter.

Meer informatie over De Geschillencommissie Zorg kunt u vinden op:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>