

GOEDHART PSYCHIATER

S. Goedhart

Vlietsorgstraat 15-3
2012 JB Haarlem
www.goedhartpsychiater.nl
info@ goedhartpsychiater.nl

BIG 19060640101
IBAN NL10 ASNB 8831 3637 51
KVK 55953913
AGB 03-068413 (arts)
03-095404 (praktijk)

Klachtenprocedure

Indien u klachten heeft, kunt u die het beste eerst met uw zorgaanbieder bespreken. Wanneer de klachten naar uw mening niet naar tevredenheid worden besproken, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Conform de eisen uit de Wkkgz is de praktijk hiervoor aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris en bij een door de minister erkende geschilleninstantie.

De klachtenprocedure is de bemiddelingsfase, met als doel te komen tot een oplossing van uw klacht en herstel van de zorgrelatie. Belangrijk in de procedure is de laagdrempeligheid, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de klachtenfunctionaris en de inzet van u en de zorgaanbieder.

De grootste kans om te komen tot een oplossing is het bespreken van de oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Mocht hierin ondersteuning gewenst zijn door een onafhankelijk klachtenfunctionaris dan kan dat direct.

De spelregels voor de klachtenprocedure klachten vallend onder de Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren.

De procedure is als volgt:

1. U wendt zich met uw klacht tot de klachtenfunctionaris van Quasir. Klachtenfunctionaris adviseert u over- en helpt u bij formuleren van klacht en onderzoekt mogelijke oplossing.
2. U laat zich gratis bijstaan door de klachtenfunctionaris. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. U wordt op de hoogte gehouden van voortgang.
3. Klachtenfunctionaris draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld
4. Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.
5. Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt verwijst klachtenfunctionaris voor verdere behandeling terug naar zorgaanbieder.
6. Klachtenfunctionaris wijst u op de mogelijkheid om geschil na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan Geschilleninstantie waarbij zorgaanbieder is aangesloten.

7. U dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.
8. Hierna gaat de 'formele' termijn in van de klacht bij de zorgaanbieder;
9. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. U ontvangt uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk bericht terug over deze beslissingen, maatregelen en de termijn van realisatie
10. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
11. Alleen wanneer u en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen;
12. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie;
13. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken door de klacht in te dienen per:

- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Coördinator Klachtenbemiddeling mevrouw L. Boon
- telefoon: 0648445538 (mevrouw L. Boon)

Vermeldt u in ieder geval ook uw telefoonnummer, zodat de klachtenfunctionaris contact met u op kan nemen voor een gesprek.

Wordt uw klacht, ook met bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet of onvoldoende opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie die een bindende uitspraak doet. Hiervoor ben ik aangesloten bij Stichting Zorggeskil.

U kunt [hier](#) uitleg vinden en/of een geschil melden via het online formulier of u kunt het geschil schriftelijk en met voldoende uitleg melden aan het bestuur van de stichting via onderstaand adres:

Stichting Zorggeskil
Postbus 1021
7940 KA Meppel