



Heeft u een klacht? Ga in gesprek met uw zorgverlener!

Elke dag zijn we bezig om u de beste en meest passende zorg te leveren. Hierbij proberen we altijd rekening te houden met uw persoonlijke behoefte en voorkeur. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt ook al kan dit soms moeilijk zijn. Door uw onvrede te bespreken kunnen wij actie ondernemen om uw klacht op te lossen. Daarnaast leren wij graag van uw ervaringen, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. In dit overzicht geven we informatie en tips over hoe u uw klacht bespreekbaar kunt maken.

1

De voorbereiding

Formuleer voor uzelf in een aantal zinnen welke klacht(en) u heeft en wat u van uw zorgverlener verwacht om deze te verhelpen.

Maak vervolgens een afspraak met de betrokken zorgverlener of het zorgteam.

Bedenk ook vast of u iemand mee wilt nemen naar het gesprek ter ondersteuning, twee horen tenslotte meer dan één.



2

Tijdens het gesprek

Bekijk de onderstaande tips voor het voeren van een gesprek.

- 1 Wees altijd eerlijk, beschrijf uw klachten zoals ze zijn.
- 2 Spreek uw verwachtingen uit en benoem hierbij wat u van de ander nodig heeft.
- 3 Ga samen na of u elkaar goed begrepen heeft.
- 4 Bespreek eventuele onduidelijkheden of onbesproken zaken.
- 5 Maak tot slot afspraken over de vervolgstappen.



3

Naderhand

Neem de tijd om na te denken over het gesprek, de uitkomsten van het gesprek en uw verwachtingen. Bent u tevreden over het gesprek? Zijn de vervolgstappen duidelijk? Zijn er belangrijke dingen die nog niet ter sprake zijn gekomen? Schroom niet om nogmaals contact op te nemen.



De klachtenregeling

Bespreekt u uw klacht liever met iemand anders of lukt het niet om samen met uw zorgverlener tot een oplossing te komen? Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling.

1

De klachtenfunctionaris

U kunt contact op nemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die helpt u bij het formuleren van uw klacht en het vinden van een oplossing. [contactinfo toevoegen]



2

De klachtencommissie

Het kan gebeuren dat de klachtenfunctionaris uw onvrede niet kan wegnemen. De klachtencommissie heeft verschillende mogelijkheden om uw klacht te onderzoeken. Waar nodig kan de klachtencommissie een hoorzitting organiseren. [contactinfo toevoegen]

3

De geschillencommissie

Als u geen vertrouwen heeft in de behandeling van uw klacht of het niet eens bent met de manier waarop dat gebeurt, kunt u ervoor kiezen om naar de geschillencommissie te gaan. Hieraan zijn kosten verbonden.



icare