

# Klachtenregeling

2021 - 2026

## Inleiding

De medewerkers van Twents Oogpunt doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat Twents Oogpunt het belangrijk vindt, dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren. In dit document leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerking.

## Voorleggen aan uw zorgverlener

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 een verschillend verwachtingspatroon. Uw zorgverlener stelt 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. U kunt hiervoor contact opnemen met mevr. C.A. Esser-van der Holst, kliniek manager.

## Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen met uw zorgverlener niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met u en uw zorgverlener kan werken aan een oplossing. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen. Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u het klachtenformulier invullen dat op onze website staat. [Klachtconsult.nl](http://Klachtconsult.nl).

## Geschillencommissie

Indien u er samen met Klachtconsult 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. Uw zorgaanbieder heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa. De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website [www.geschillencommissie-EZa.nl](http://www.geschillencommissie-EZa.nl)

Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over zijn geleverde zorg. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachten-functionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalst.
- Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de Geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.