

Betreft: informatiebrief inzake mogelijkheid tot indienen van een klacht.

Geachte mevrouw/meneer,

Door middel van deze brief willen wij u informeren over de wijze waarop Reumazorg ZWN omgaat met klachten.

Ontevreden?

U heeft als patiënt het recht om een klacht in te dienen bij Reumazorg ZWN. Het is belangrijk na te gaan wat de ernst is van wat er is gebeurd en wat u wilt bereiken met uw klacht.

Hoe werkt de interne klachtenprocedure?

U kunt uw vraag, klacht of tip neerleggen bij onze interne klachtencoördinator. We streven in eerste instantie altijd naar een zo informeel mogelijke oplossing en behandeling van uw klacht. Samen met alle betrokkenen kijken we naar een oplossing.

De interne klachtencoördinator kan in het algemeen:

- Luisteren naar uw ervaring.
- Meedenken over een mogelijke oplossing.
- Uitleg geven over de mogelijkheden om klachten af te handelen.
- Helpen de klacht op papier te zetten.
- Een bemiddelingsgesprek regelen.

Wat gebeurt er met uw klacht bij de interne klachtencoördinator?

U ontvangt eerst een ontvangstbevestiging van uw klacht. Vervolgens zal de klachtencoördinator beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en voldoet aan de daaraan gestelde eisen. De klachtencoördinator informeert u over het verdere verloop van de behandeling van uw klacht. De klachtencoördinator past altijd hoor- en wederhoor toe en vraagt zowel u als de betreffende zorgverlener om een zienswijze. U ontvangt uiterlijk binnen zes weken een e-mail of brief waarin wordt toegelicht tot welke uitkomst het onderzoek naar de klacht heeft geleid en welke maatregelen naar aanleiding daarvan zullen worden genomen. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken indien daartoe aanleiding bestaat. Hierover wordt u altijd tijdig geïnformeerd door de klachtencoördinator.

Externe klachtenprocedure

Bent u nog niet tevreden over de interne klachtenbehandeling? Dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht te laten behandelen door een externe klachtenfunctionaris. Dat kan via onze externe klachtenfunctionaris Heron Adviesgroep. U kunt schriftelijk contact met onze klachtenfunctionaris opnemen per mail via: klachtenfunctionarisRZWN@heronadvies.nl of per post: Heron Adviesgroep, T.a.v. Klachtenfunctionaris RZWN, Dorpsstraat 5, 2661 CD Bergschenhoek.

Ontevreden over de uitkomst van de klachtenbehandeling? U kunt naar de Geschillencommissie.

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris bestaat er nog de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie. RZWN is via de brancheorganisatie ZKN aangesloten bij de [Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken](#). De procedure van geschilbeslechting verloopt volgens het 'Reglement Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken d.d. 1 juli 2017'. Dit reglement is te raadplegen op de [website](#) van RZWN of kan op uw verzoek schriftelijk aan u worden verstrekt. De klachtenfunctionaris of Interne Klachtencoördinator kan u hier meer informatie over verstrekken.

Wij hopen u met bovenstaande informatie van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

Mevr. J.J. Veris – van Dieren
Voorzitter Raad van Bestuur en reumatoloog RZWN