

## Hoe werkt de klachtenprocedure bij RZWN?

Via dit stappenplan informeren wij u graag over hoe de procedure van klachtafhandeling er bij RZWN uit ziet. Zo weet u precies waar u aan toe bent en welke stappen u kunt ondernemen wanneer u ontevreden bent over uw behandeling of wanneer u een klacht heeft.

### STAPPEN

#### 1. INTERNE KLACHTENBEHANDELING

- Bij onvrede of een klacht vragen wij de patiënt zich eerst te wenden tot de interne klachtencoördinator. U kunt hiervoor gebruik maken van het *Klachtenformulier Intern RZWN*. Dit formulier is te downloaden via de [website](#) van RZWN of op te vragen bij de balie. U mag ook direct een e-mail sturen naar [klacht@reumazorgzwn.nl](mailto:klacht@reumazorgzwn.nl).
- Het *Klachtenformulier Intern RZWN* kunt u indienen per e-mail naar [klacht@reumazorgzwn.nl](mailto:klacht@reumazorgzwn.nl) of per post versturen naar:

RZWN  
T.a.v. de interne klachtencoördinator  
Van Hertumweg 17 – 19  
4462 EV Goes

- Wilt u liever eerst direct bellen met de interne klachtencoördinator? Dat kan ook via 085 – 0280280.

2. De interne klachtencoördinator zal in overleg met alle betrokken personen bepalen wat de beste opvang is voor uw klacht. Dit kan bijvoorbeeld zijn een telefoongesprek, een schriftelijke reactie of een uitnodiging voor een gesprek op locatie. Wij streven er in eerste instantie naar om uw klacht op een informele wijze op te lossen, omdat wij erin geloven dat met elkaar in gesprek gaan in de meeste gevallen de beste remedie is bij meningsverschillen, problemen of klachten. Op deze interne klachtenbehandeling is het *'Reglement Klachtenregeling RZWN'* van toepassing. Ook dit reglement vindt u op de [website](#) van RZWN en kan op verzoek schriftelijk worden verstrekt.

#### 3. EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

- Indien de klachtenbehandeling via de interne klachtencoördinator onverhoopt niet tot een oplossing leidt, wordt de patiënt gewezen op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen en wordt hij/zij gewezen op de hiervoor bestaande externe *klachtenfunctionaris van Heron Adviesgroep*.
- De externe klachtenfunctionaris zal uw klacht via het *'Klachtenformulier Intern RZWN'* in behandeling nemen. Dit formulier is te downloaden via de [website](#) van RZWN.
- U kunt het *Klachtenformulier* indienen per e-mail naar [klachtenfunctionarisRZWN@heronadvies.nl](mailto:klachtenfunctionarisRZWN@heronadvies.nl) of per post naar: Heron Adviesgroep, T.a.v. Klachtenfunctionaris RZWN, Dorpsstraat 5, 2661 CD Bergschenhoek.

4. De externe klachtenfunctionaris zal ook altijd eerst proberen om op een laagdrempelige en informele manier de klacht af te handelen, bijvoorbeeld door bemiddeling.
5. Mocht de informele bemiddeling van de externe klachtenfunctionaris ook niet baten, dan wordt de patiënt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht. De externe klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
6. De cliënt krijgt binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging per e-mail of per post (afhankelijk van de wijze waarop de klacht is ingediend).
7. De klacht wordt geregistreerd en de klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen en zal de patiënt informeren over het verdere verloop van de behandeling. De klachtenfunctionaris rapporteert tevens aan de Raad van Bestuur van RZWN.
8. De klachtenfunctionaris past het beginsel van hoor- en wederhoor toe en zal beide partijen om hun zienswijze vragen.
9. De klachtenfunctionaris houdt beide partijen op de hoogte van de procedure en afhandeling van de klacht.
10. Bij beëindiging van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke reactie waarin staat uitgelegd tot welke uitkomst uw klacht heeft geleid.

#### **11. GESCHILLENREGELING**

Voor zover de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris onverhoopt ook niet tot een oplossing heeft geleid voor de klacht, bestaat er de mogelijkheid voor de patiënt om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. RZWN is via de brancheorganisatie ZKN aangesloten bij de 'Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken'. De klachtenfunctionaris of de interne klachtencoördinator zal de patiënt informeren over de werkwijze van deze procedure.

12. Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken geschiedt volgens het '*Reglement Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken d.d. 1 juli 2017*'. Dit reglement is te raadplegen op de [website](#) van RZWN of via de [Geschillencommissie](#). Ook kan RZWN op verzoek dit reglement schriftelijk aan de patiënt verstrekken.
13. RZWN gaat vertrouwelijk om met de gegevens die in het kader van een klacht aan haar worden verstrekt (conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en registreert klachten intern om hiervan te leren en voortdurend te streven naar de beste kwaliteit van zorg.

\*\*\*