

Klachtenregeling



Oog en Welzijn
vertrouwde zorg dichtbij

Procedure bij klachten

Vanzelfsprekend doen alle medewerkers van Oog en Welzijn hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een opmerking of klacht heeft of ontevreden bent.

Voorleggen aan Oog en Welzijn

In eerste instantie kunt u contact opnemen met uw oogarts of onze klachtenfunctionaris. Onze oogartsen stellen het op prijs de gelegenheid te krijgen uw klachten met u te bespreken. Dit is een zeer directe manier en gaat niet iedereen gemakkelijk af. Maar als uw specialist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij/zij ook niet proberen uw klacht op te lossen. Wanneer u dit niet prettig vindt kunt u uw klacht ook bespreken met onze klachtenfunctionaris, die u kan helpen in het bemiddelen van uw klacht.

Voorleggen aan onze interne klachtenfunctionaris

Hiervoor kunt u contact opnemen met onze intern aangestelde klachtenfunctionaris mevrouw L. de Vries.

De klachtenfunctionaris is te bereiken per telefoon, per post en per e-mail.

Telefoon: 0519 760088

Post: Mw. L. de Vries

Klachtenfunctionaris Stichting Oog en Welzijn
Birdaarderstraatweg 72-J
9101 DC Dokkum

E-mail: l.devries@oogenwelzijn.nl

Voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van de ZKN (Zelfstandige Klinieken Nederland)

Indien u er samen met de klachtenfunctionaris 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 met de brancheorganisatie ZKN. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en is volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de cliënt en de zelfstandige kliniek. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,-. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klagende cliënt klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

Kijk voor meer informatie op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de geleverde zorg. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalt.

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.



Oog en Welzijn
vertrouwde zorg dichtbij

Birdaarderstraatweg 72-J 9101 DC Dokkum
T +31 0519 76 00 88 E vraag@oogenwelzijn.nl | www.oogenwelzijn.nl