

# 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](mailto:l.devries@oogenwelzijn.nl)

---

## **Voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie EZa**

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 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 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 +31 519 760088 E [vraag@oogenwelzijn.nl](mailto:vraag@oogenwelzijn.nl) | [www.oogenwelzijn.nl](http://www.oogenwelzijn.nl)