

Ik heb een klacht, wat nu?

Wij weten dat u correcte dienstverlening van ons verwacht. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Dat vinden wij oprecht vervelend voor u. Daarom nemen wij uw klacht serieus en behandelen deze zorgvuldig. Het doel is om u, indien mogelijk, alsnog tevreden te stellen en klachten in de toekomst te verminderen of te voorkomen.

Wij zien een klacht als een signaal om ons beleid, onze producten of onze service te verbeteren.

Als u ontevreden bent over de behandeling, moet u deze onvrede of klacht(en) kunnen melden. Om de redenen van de klachten zo snel mogelijk weg te nemen heeft iedere kliniek een klachtenfunctionaris, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Bent u ontevreden? Dan is de eerste stap om contact op te nemen met uw behandelaar in de kliniek;
2. Komt u er samen niet uit, is de tweede stap dat u contact opneemt met de klachtenfunctionaris. Elke kliniek met het ZKN-keurmerk heeft een klachtenfunctionaris, overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Informatie over de klachtenfunctionaris kunt u inwinnen bij de betreffende kliniek;
3. Komt u er vervolgens niet uit met de klachtenfunctionaris, dan is de derde stap dat u uw klacht schriftelijk indient bij de directie van de kliniek.

Indien u na de behandeling nog ontevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden:

U kunt bij een klacht tegen een medisch beroepsbeoefenaar, een klacht bij de tuchtrechter indienen.

U kunt uw klacht indienen bij de Geschillencommissie.

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.

Onze klachtenfunctionaris

Elke zorgaanbieder moet per 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris hebben die de cliënt kan benaderen als deze een klacht heeft over zijn behandelaar. Een cliënt kan zijn klacht in eerste instantie met zijn behandelaar bespreken, maar als dit niet gaat, kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Echografiepraktijk TwentheCentrum is aangesloten bij KlachtConsult, Ilse Kloot is een onafhankelijk klachtenfunctionaris die als tussenpersoon u verder kan helpen. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt en kan bemiddelen.

Contact praktijk:

Echografiepraktijk TwentheCentrum
Twenthe-Plein 1-L
7607 GZ Almelo

Telefoonnummer: 0546-451230
E-mail: info@echografiepraktijk.nl

Contact Klachtconsult:

Mauritslaan 49
6129 EL Urmond

Telefoonnummer: 043-8802259
E-mail: info@klachtconsult.nl

Versie 2, 2018



**Echografiepraktijk
TwentheCentrum**
De echo en behandeling van pijn

Klachtenfolder

Echografiepraktijk TwentheCentrum
Twenthe-Plein 1-L
7607 GZ Almelo

Telefoonnummer: 0546-451230
Fax: 0546-451707
E-mail: info@echografiepraktijk.nl
Website: www.echografiepraktijk.nl