

De klachtencommissie

De klachten commissie bestaat uit vier personen: een externe voorzitter, een secretaris en twee leden.

De twee leden zijn een medisch specialist en een vertegenwoordiger van de afdeling kwaliteit, werkzaam bij Rugzorg Nederland. Hiervoor geldt dat zij niet betrokken zijn (geweest) bij de gedragingen waarop de klacht is gebaseerd. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een aangewezen secretaris.

Rugzorg Nederland hanteert daarnaast de klachten-procedure zoals die door Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) is vastgesteld. De ZKN heeft een Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken opgericht, waar de leden van ZKN zich aan hebben verbonden.

Meer informatie vindt u op:
www.degeschillencommissie.nl, onder Zelfstandige Klinieken.

Contact

Telefonisch op telefoonnummer **0900 - 2244 112**
of via onze website: www.rugzorgnederland.nl

Bezoekadres

Locatie Midden Nederland

Pascalstraat 24
6716 AZ Ede

Locatie Zwolle

Voorsterweg 44
8042 AD Zwolle

telefoonnummer 0900 - 2244 112

fax 0318 - 66 51 49

email info@rugzorgnederland.nl

www.rugzorgnederland.nl

Uw klacht, onze zorg.

Klagen over een medische behandeling of dienstverlening is niet altijd gemakkelijk.

Toch is het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met de klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren.

Praat eerst met de betrokken persoon. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben wij u iets niet goed uitgelegd. Samen met de betrokken persoon kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing.

Is het resultaat voor u onbevredigend en komt u er niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de kliniek. Daarnaast heeft Rugzorg Nederland een klachtencommissie onder leiding van een externe voorzitter.

Zo wordt uw klacht behandeld

1. Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Rugzorg Nederland en u er niet uit komt met de betrokken persoon, kunt u dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken.

Mondeling

Dit kunt u doen bij een medewerker van de kliniek. Deze medewerker zal met u een formulier invullen, waarin uw klacht beschreven wordt. De medewerker geeft de klacht vervolgens door aan de klachtenfunctionaris.

Schriftelijk

Indien u uw klacht zelf op schrift wilt zetten, kunt u dit sturen naar:

Stichting Rugzorg Nederland,
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Pascalstraat 24, 6716 AZ Ede

Of per e-mail: kwaliteit@rugzorgnederland.nl

2. De klachtenfunctionaris van de kliniek reageert binnen één week na het indienen op uw klacht. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. De aard van de klacht bepaalt of deze binnen twee weken afgehandeld kan worden of dat er eventueel nader onderzoek nodig is. In het laatste geval wordt u op de hoogte gehouden van de termijn van afhandeling.
3. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe om te kunnen beoordelen of de klacht gegrond is.
5. De klachtencommissie volgt het klachtenreglement.