

# FOLDER KLACHTENREGELING



Indien de bemiddeling binnen het gezondheidscentrum niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschilleninstantie van de betreffende beroepsgroep.

## **Geschilleninstanties:**

**Huisartsen:** de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE): [www.skge.nl](http://www.skge.nl) of via telefoonnummer 088-0229100.

**Fysiotherapeuten:** Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) [www.kngf.nl](http://www.kngf.nl)

**Verloskundigen:** Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen [www.knov.nl](http://www.knov.nl)

**Diëtist:** Nederlandse Vereniging van Diëtisten (klachtenregeling paramedici): [www.nvd.nl](http://www.nvd.nl)

**Logopedisten:** Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLFF): [www.nvlf.nl](http://www.nvlf.nl)

**Psychologen:** Nederlands Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten: [www.lvvp.info](http://www.lvvp.info)

**Jeugd en Gezinsteam (JGT) en Sociaal Wijkteam (SWT):** Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Bij Gezondheidscentrum Merenwijk (GCM) werken zorgaanbieders van verschillende disciplines samen. Ze doen dat met kennis van zaken en groot enthousiasme. En ze doen dat in overleg met u, de cliënt. Goede zorg staat voorop, zodat u tevreden bent. In de meeste gevallen is dat ook zo. Maar wat kunt u doen als u niet tevreden bent? Dat leest u in deze folder.

## **De klachtenregeling**

De klachtenregeling biedt cliënten de mogelijkheid om gevoelens van onvrede over de zorg kenbaar te maken aan het centrum. GCM neemt uw klacht of verbeterpunt serieus en spant zich in om te zoeken naar een oplossing. Wilt u de volledige klachtenregeling ontvangen, stuur dan een mail naar [klachtenfunctionaris@gc-merenwijk.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gc-merenwijk.nl).

## **Welke klachten?**

U kunt een klacht indienen over GCM en het gedrag van zorgaanbieders of medewerkers. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een medische behandeling, maar ook op de manier waarop u bejegend bent.

## **Geheimhouding**

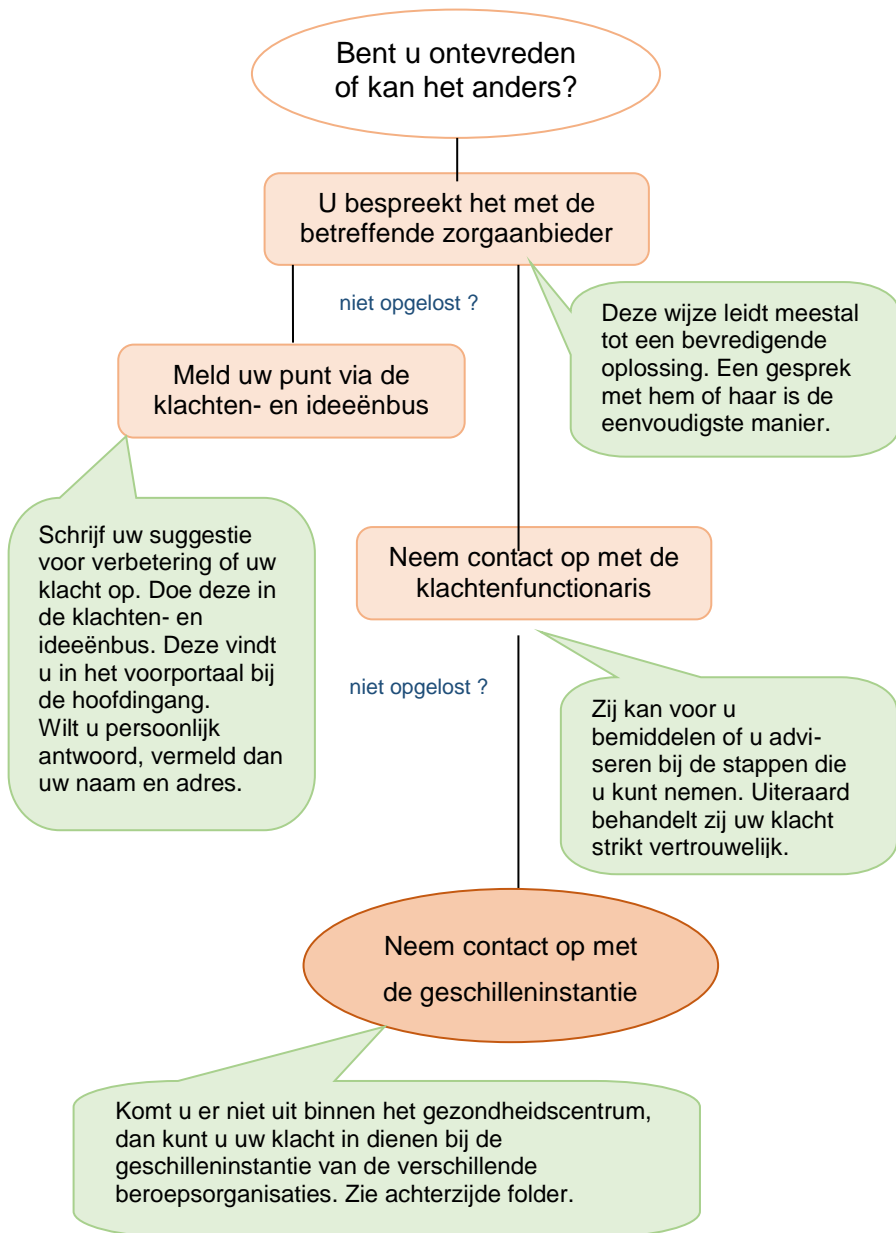
Op uw klacht is de privacywetgeving van toepassing. Dit betekent dat alle de zorgaanbieders of medewerkers van het gezondheidscentrum en medewerkers van de geschilleninstanties verplicht zijn tot geheimhouding. Zonder uw toestemming is inzage in uw dossier niet mogelijk.

## **Geen kosten**

Aan de klachtenregeling van het GCM zijn geen kosten verbonden.

## **Overige informatie**

Voor advies over de afhandeling van een klacht kunt u terecht bij het Adviespunt Zorgbelang ([www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)), telefoon 0900 – 243 70 70.



## Melden van ideeën of klachten

### Mijn signalering betreft een (s.v.p. aankruisen):

- verbetering
- een idee/suggestie
- fout: iets dat niet volgens de afspraken verloopt
- misverstand: een fout die te wijten is aan onduidelijkheid van afspraken
- (bijna) ongevallen: gebeurtenissen waarbij mensen - medewerkers en/of cliënten- (bijna) gewond raken of anderszins gevaar lopen
- hulp die niet volgens de afspraken wordt of kan worden uitgevoerd
- (samenwerking met) andere instellingen
- iets anders, namelijk

Omschrijving:

Van:

Adres:

Tel:

Email:

Dit formulier kunt u in de klachten- en ideeënbus doen. Deze vindt u in het voorportaal bij de hoofdingang.

Gezondheidscentrum Merenwijk

Rosmolen 2 2317 SJ Leiden

T 071-5227184 E [klachtenfunctionaris@gc-merenwijk.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gc-merenwijk.nl)