



Klachtenregeling Zorggroep Katwijk

De Zorggroep Katwijk vindt het belangrijk u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer u niet tevreden bent over de contacten binnen de geboden zorg, kritiek heeft over de werkwijze of een punt ter verbetering aan ons wilt melden, neemt u dan contact met ons op. Wij waarderen het wanneer u ons de gelegenheid geeft van uw klacht te leren en onze organisatie daarmee de kans geeft om de zorg te verbeteren.

Hoe meldt u een klacht?

U kunt schriftelijk of via de mail contact opnemen:

Zorggroep Katwijk

t.a.v. mevrouw C.J.C. van Ruiten - van der Plas

Hartweg 1, 2221 PV Katwijk

E-mail: klachten@zkgkatwijk.nl

Hoe werkt de klachtenregeling van de zorggroep Katwijk?

De manier waarop uw klacht wordt afgehandeld, hangt af van de inhoud van uw klacht en uw bedoeling daarmee. De klachtenprocedure van Zorggroep Katwijk verloopt als volgt:

- De ontvangst van uw brief wordt binnen 7 dagen schriftelijk aan u bevestigd.
- Uw klacht wordt daarna door mevrouw van Ruiten van Zorggroep Katwijk met u besproken;
- Wanneer de klacht gaat over een zorgverlener(s) die u heeft behandeld neemt zij contact op met deze persoon, indien u dat wenst.
- Mevrouw van Ruiten zal proberen de klacht naar uw tevredenheid af te handelen. Dit kan in een persoonlijk gesprek of via een telefonisch of schriftelijk contact.
- Indien u dat wenst vindt een bemiddelingsgesprek met een klachtenfunctionaris plaats.

Niet tevreden?

Als wij niet naar tevredenheid reageren op uw klacht of als u geen prijs stelt op bemiddeling van ons als organisatie dan staat het u altijd vrij om uw klacht te laten behandelen door de klachtencommissie waar de Zorggroep Katwijk of de zorgverlener waar u een klacht over heeft bij is aangesloten. Wij kunnen u desgewenst hiervan de contactgegevens verstrekken of het eerste contact leggen met de klachtencommissie.

Hoe werkt de klachtencommissie?

Wanneer de klachtencommissie uw klacht ontvangt, dan worden u en de betrokken zorgverlener geïnformeerd over de te volgen procedure. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle informatie die zij daarvoor nodig heeft. Daarna zal de klachtencommissie komen tot een uitspraak.

Ook kan de klachtencommissie u en uw zorgverlener en/of de zorggroep de gelegenheid geven de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak over de klacht waarin de klachtencommissie zegt of de klacht al dan niet gegrond is. De klachtencommissie doet geen bindende uitspraken. De zorgverleners en de zorggroep zijn dan ook formeel niet verplicht om de uitspraak van de commissie op te volgen. De praktijk wijst echter uit dat de zorgverleners meestal wel terdege rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Ondersteuning door IKG

Wanneer u behoefte heeft aan extra onafhankelijke ondersteuning bij het invullen of bij de behandeling van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg in uw regio, telefoon 0900-2437070.