

Klachtenregeling Stichting Eerstelijnszorg Haaksbergen (EZH)

Elke tip of klacht is een kans om de zorg, samenwerking of organisatie te verbeteren. Daarom bieden we u de mogelijkheid om aan te geven dat u ergens ontevreden over bent.

Alle aangesloten zorgverleners doen hun uiterste best om de zorg aan u zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Bespreek dit waar mogelijk met uw zorgverlener. Wilt u een klacht indienen dan kan dat meestal via de klachtenregeling van betreffende zorgverlener.

Heeft u een tip of klacht die te maken heeft met een activiteit van de EZH dan kunt u deze melden via het EZH klachtenformulier.

Procedure na invullen klachtenformulier (de klacht is na onderling overleg niet oplost)

Anmelden tip of klacht

- De klacht komt binnen bij het managementbureau van de EZH.

Behandeling klacht

- Binnen 10 werkdagen na het ontvangst van de klacht.
- De aard van de klacht en de te ondernemen stappen wordt besproken met de klager en de beklagde.
- Het EZH bestuur wordt in kennis gesteld van de klacht. Bemiddeling kan gedelegeerd worden naar het managementbureau.
- We streven er naar om de klacht binnen 6 weken naar tevredenheid van alle betrokken partijen af te handelen. Lukt dit niet dan wordt de vervolgstap besproken met betrokkenen.

Leren van klachten

Alle klachten worden anoniem geregistreerd door het management bureau en periodiek in de organisatie besproken om de zorg, samenwerking of organisatie te verbeteren.

Procedure per type klacht

Klachtenprocedure	Klacht patiënt		
	Stap 1 Bespreek de klachten d.m.v. een gesprek	Stap 2 Klacht is nog niet naar tevredenheid opgelost.	Stap 3 Klacht is nog niet naar tevredenheid opgelost
Betrekking klacht	Klachten bemiddeling		
Individuele zorgverlener, diens praktijk of diens zorgverlening	Individuele zorgverlener of diens praktijk	Klachtenfunctionaris zorgverlener	Geschillencommissie zorgverlener
Multidisciplinaire team of diens zorgverlening (geen EZH activiteit)	Gezamenlijke zorgverleners* ¹	Klachtenfunctionarissen zorgverleners	Geschillencommissie zorgverleners
EZH zorg, samenwerking of organisatie	Gezamenlijke zorgverleners* ¹	Bestuur* ¹	Raad van Toezicht

*¹De gezamenlijke zorgverleners delen de klacht met het managementbureau van de EZH zodat we er als organisatie van kunnen leren