

Klachtenregeling WSV Wijk en Wouden

U heeft een klacht of verbeterpunt voor ons

Wij doen ons best om zorgvuldig te werken en een hoge kwaliteit van zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u (patiënt, mantelzorger, collega-zorgverlener) niet tevreden bent over onze werkwijze of over de contacten binnen het WSV Wijk en Wouden. Of misschien wilt u ons wijzen op een punt ter verbetering. Wij ontvangen graag signalen om van te leren en de kwaliteit van onze zorgverlening te verhogen. Samen met u zoeken we dan naar een verbetering of oplossing.

Melding van een klacht of verbeterpunt bij het WSV Wijk en Wouden

U kunt via de mail contact opnemen met Mw. L. Eekhof (wijkmanager)
E-mail: info@wswijkenwouden.nl, t.a.v. Mw. L. Eekhof

De klachtenregeling van het WSV Wijk en Wouden

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

- De ontvangst van uw telefonische melding, brief, e-mail of online formulier wordt binnen 2 werkdagen schriftelijk of mondeling aan u bevestigd.
- Uw klacht wordt daarna door Mw. L. Eekhof binnen 2 weken met u besproken.
- Wanneer de klacht gaat over een zorgverlener die u heeft behandeld, of met wie u als collega-zorgverlener te maken heeft gehad, neemt WSV contact op met deze persoon, indien u dat wenst.
- Het WSV Wijk en Wouden hanteert een termijn van 4 weken om tot een besluit te komen. Als het nodig is kan deze termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd, u wordt hier dan over geïnformeerd.
- Indien u dat wenst, vindt een bemiddelingsgesprek plaats.

Advies en bijstand door de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

Misschien vindt u het moeilijk de klacht bespreekbaar te maken en weet u niet goed hoe u dit moet aanpakken. De afdeling Informatie- en klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) kan u informatie geven over uw rechten en plichten en u hierin verder adviseren. Zij kunnen bovendien helpen met het schrijven van een brief, of door mee te gaan naar een gesprek met een huisarts. Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is onderdeel van Zorgbelang. In Zuid-Nederland zijn meerdere IKG's. Alle IKG's zijn telefonisch te bereiken via 0900 2437070 (0,10 cent per minuut) of via de website van Zorgbelang Nederland.

Indienen van de klacht bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Het kan zijn dat bovengenoemde mogelijkheden niet tot een oplossing hebben geleid of in uw situatie niet van toepassing zijn. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl). Na ontvangst van uw klacht neemt een klachtenfunctionaris contact met u op over de te volgen procedure.

De Klachtenfunctionaris

Wanneer de klachtenfunctionaris uw klacht ontvangt, worden u en de betrokken zorgverlener geïnformeerd over de te volgen procedure. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, wordt alle informatie die nodig is verzameld. Ook kan de klachtenfunctionaris u en de zorgverlener en/of de zorggroep de gelegenheid geven de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak die zegt of de klacht al dan niet gegrond (terecht) is en welke maatregelen eventueel worden ingezet. Omdat de klachtenfunctionaris geen bindende uitspraken doet, zijn de zorgverleners en de zorggroep formeel niet verplicht om de uitspraak op te volgen. De praktijk wijst echter uit dat zij meestal serieus rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

U kunt het oordeel dan neerleggen bij de geschillencommissie van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. De geschillencommissie zet in eerste instantie in op bemiddeling. Mocht dat niet lukken dan kan de commissie een juridisch bindende uitspraak doen.

Klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/onze-rol-en-de-wkkgz/de-wkkgz/>