

# **Bent u niet tevreden over ons werk?**

**U kunt een klacht indienen**

## **Klachtenregeling**

### **Stichting GAZO**

**Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost en Diemen**



## 1. Inleiding

U bent patiënt bij een gezondheidscentrum van GAZO. Gebeurt er iets in onze praktijk waarover u als patiënt niet tevreden bent? Heeft u een klacht? Dan willen die situatie graag snel en goed met u oplossen. We vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in ons. En we willen ons werk graag goed doen.

Met deze klachtenregeling hebben we een vaste manier om met klachten om te gaan. Zo zorgen we dat u weet wat u kunt verwachten.

Deze klachtenregeling is geldig sinds 22 november 2021.

## 2. Als u ontevreden bent over ons werk – Wilt u een klacht indienen?

Bent u niet tevreden over ons werk? En lukt het ons en u niet om uw ontevredenheid op te lossen in een gesprek? Dan kunt u een klacht indienen. In dit hoofdstuk leest u hoe u dat doet.

### Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf uw klacht indienen. Maar u kunt ook iemand anders vragen om u daarbij te helpen, of om dat voor u te doen. Ook als u nabestaande bent van een van onze patiënten, kunt u een klacht indienen.

Dient u een klacht in voor iemand anders? Stuur dan informatie mee waarmee u laat zien dat u dit voor iemand anders mag doen. Bent u nabestaande? Stuur ons dan informatie waarmee u laat zien dat u nabestaande bent.

In de rest van dit hoofdstuk gaan we ervan uit dat u zelf uw klacht indient. Dat doen we omdat dat prettiger leest. Maar overall geldt dus dat ook iemand anders de klacht voor u kan indienen.

### Voordat u een klacht indient

1. Bent u niet tevreden over het werk van een van onze medewerkers? Dan vragen we u om dit eerst te bespreken met deze medewerker. Of met de leidinggevende van de medewerker. Misschien lukt het om uw probleem op deze manier op te lossen.
2. Lukt dit niet? Dan kunt u dit bespreken met degene die normaal gesproken de klachten behandelt die bij ons binnenkomen. Dit is onze *klachtenfunctionaris*. Misschien lukt het deze persoon om uw probleem met u op te lossen.
3. Lukt dit ook niet? Of wilt u niet spreken met de medewerker over wie uw klacht gaat? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij ons. Onze klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. Zij of hij kan u helpen om uw klacht op te schrijven. En ook om uw klacht toe te lichten in een gesprek. In het hoofdstuk over de klachtenfunctionaris leest u meer.

### Hoe dient u uw klacht in?

Om uw klacht in te dienen, vult u ons [klachtenformulier](#) in.

- Beantwoord de vragen in het formulier
- Zet uw handtekening.
- Stuur het op. Of lever het in bij het gezondheidscentrum waar u patiënt bent.

In de rest van deze klachtenregeling staan afspraken over hoe lang de behandeling van uw klacht duurt. Daarbij tellen we vanaf de datum waarop we uw formulier krijgen.

### 3. Wanneer kunnen we uw klacht behandelen?

We kunnen uw klacht alleen behandelen in de volgende situatie:

1. Het gaat om een klacht die te maken heeft met ons werk. Daarmee bedoelen we een van de volgende situaties:
  - U bent niet tevreden over het gedrag van een medewerker van wie u zorg krijgt.
  - U bent niet tevreden over hoe wij onze zorg organiseren.
  - U heeft met ons te maken namens een patiënt. En een medewerker wil de zorg voor deze patiënt niet met u bespreken.
2. Uw klacht heeft te maken met iemand die bij ons werkt. Dit kan ook een huisarts in opleiding zijn, een assistente of een praktijkondersteuner. Klachten over medewerkers van andere organisatie kunnen we wel doorsturen. We vragen u dan om toestemming.
3. U bent patiënt bij een gezondheidscentrum van GAZO. Of u dient de klacht in namens een patiënt van ons. Meer hierover staat in het hoofdstuk *Wie kan een klacht indienen?*

In andere situaties kunnen we een klacht *niet* behandelen. We sturen u dan een brief om dat uit te leggen.

### 4. Wat gebeurt er met uw klacht?

Als we uw klacht hebben gekregen, kunt u het volgende verwachten:

1. We sturen uw klacht aan de klachtenfunctionaris. Die neemt contact met u op. Zij of hij bespreekt met u hoe we uw klacht het beste kunnen behandelen.
2. De klachtenfunctionaris praat met iedereen die met de klacht te maken heeft. Iedereen krijgt de kans om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen. Komt er in iemands verhaal een ander persoon voor? Dan vraagt de klachtenfunctionaris ook bij die persoon hoe zij of hij kijkt naar wat er is gebeurd. We noemen dit *hoor en wederhoor*.
3. De klachtenfunctionaris laat regelmatig aan u weten hoe ver de behandeling van uw klacht is. En ook aan de medewerkers over wie de klacht gaat.
4. In sommige situaties kan de klachtenfunctionaris hulp vragen van een deskundige. Of van iemand die niet direct met de klacht te maken heeft. Bijvoorbeeld om de kans groter te maken dat er een oplossing komt voor uw klacht.
5. De klachtenfunctionaris doet een voorstel om uw klacht op te lossen.

#### **Wilt u stoppen met uw klacht?**

Wilt u dat we stoppen met de behandeling van uw klacht? Stuur ons dan een brief waarin u ons dit laat weten. Heeft u aan een medewerker verteld dat u wilt stoppen? Dan vragen we u om ons ook nog een brief sturen waarin u zegt dat u wilt stoppen.

#### **Als u overlijdt**

Heel soms gebeurt het dat iemand een klacht indient en kort daarna overlijdt. In die situatie bespreken we met de nabestaanden of zij nog verder willen met de klacht.

#### **Heeft uw klacht ook met andere zorgverleners te maken?**

In sommige situaties krijgt u zorg van meer zorgverleners dan alleen van GAZO. Klachten kunnen daardoor ook te maken hebben met meer zorgverleners dan alleen met ons. In zulke situaties bespreekt onze klachtenfunctionaris uw klacht met de klachtenfunctionaris van de andere zorgverlener. Zij bekijken dan hoe ze uw klacht samen kunnen behandelen.

**Let op:** Als we dit willen doen, vragen we u eerst om toestemming. Alleen met uw toestemming bespreken we uw klacht met een andere zorgverlener.

## 5. Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

Als we uw klacht hebben gekregen, proberen we die binnen 6 weken te behandelen.

### Tot wanneer kunt u een klacht indienen?

Is er iets gebeurd waarover u een klacht wilt indienen? Dan kunt u dat *binnen een jaar* doen.

Soms weten patiënten helemaal niet dat ze de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen. Ze mogen hun klacht ook nog later indienen. We gaan dan uit van een jaar nadat ze erachter kwamen dat het mogelijk is om een klacht in te dienen.

Dient u uw klacht later in? Dan behandelen we hem nog wel. We vragen u dan wel om uit te leggen waarom u uw klacht niet eerder heeft ingediend.

## 6. Wat kunt u verwachten van onze klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris heeft van GAZO officieel toestemming om klachten te behandelen. En om alles te doen dat nodig is om u goed te helpen bij alles wat hoort bij het indienen van een klacht.

- De klachten functionaris probeert eerst uw ontevredenheid op te lossen zonder dat u een officiële klacht indient. Dient u wel een officiële klacht in? Dan helpt de klachtenfunctionaris u daarbij op de volgende manieren:
  - Informatie en advies geven over het indienen van een officiële klacht.
  - Uitleggen hoe de klachtenregeling werkt.
  - Helpen om uw klacht te omschrijven.
  - Uitzoeken welke mogelijkheden er zijn om uw klacht op te lossen.
- De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. Hij of zij kiest geen partij. Niet voor u en ook niet voor de medewerker over wie uw klacht gaat. De klachtenfunctionaris moet zelf ervoor zorgen dat zij of hij onafhankelijk kan blijven. Het mag ook niet lijken alsof zij of hij voor iemand partij kiest.
- Gaat uw klacht over iets waar de klachtenfunctionaris zelf mee te maken heeft gehad? Dan moet zij of hij dit zo snel mogelijk bij onze directie laten weten. We zoeken dan een vervanger. Dit geldt ook in andere situaties waarin de klachtenfunctionaris niet onafhankelijk kan werken.
- Wij als werkgever moeten ervoor zorgen dat onze klachtenfunctionaris onafhankelijk kan werken. De klachtenfunctionaris mag nooit in de problemen komen door de manier waarop zij of hij werkt.

## 7. Bent u het niet eens met de uitkomst?

Hebben we uw klacht behandeld en bent u het niet eens met de oplossing die we voorstellen? Vindt u dus dat uw klacht niet is opgelost? Dan kunt een brief sturen naar de [Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg](#) (SKGE). Vertel daarin waarom u het niet met ons eens bent.

## **8. Hoe zorgen we dat mensen deze klachtenregeling kennen?**

Een klachtenregeling heeft alleen zin als onze patiënten en medewerkers weten dat hij bestaat.

- Wij moeten zorgen dat u weet dat er een klachtenregeling is. Bijvoorbeeld door dit op verschillende plekken duidelijk te maken, denk aan onze website, folders die we uitdelen of posters in de wachtkamer. Ook in gesprekken moeten we erover praten.
- Wij moeten zorgen dat al onze medewerkers weten dat er een klachtenregeling is. En dat ze daar ook aan willen meewerken.

## **9. Betaalt u kosten als u een klacht indient?**

Wij behandelen uw klacht gratis.

- Krijgt u hulp van de klachtenfunctionaris? Dan betalen wij die.
- Vraagt u juridische hulp? Dan moet u die zelf betalen. Misschien heeft u een verzekering die meebetaalt.

## **10. Wij houden informatie over de klacht geheim**

Om uw klacht te behandelen, krijgen verschillende personen informatie over de klacht. Natuurlijk de klachtenfunctionaris. En soms ook andere personen, bijvoorbeeld een leidinggevende. Al deze personen moeten informatie over de klacht geheim houden. Dat geldt voor:

- de inhoud van de klacht.
- uw gegevens
- de gegevens van de medewerker over wie de klacht gaat.

We maken alleen informatie over deze klacht bekend als dat moet volgens een wet of van een rechtbank.

## **11. Wat gebeurt er met uw persoonlijke gegevens?**

Om uw klacht te behandelen, hebben we persoonlijke gegevens van u nodig. Daarbij moeten we ons houden aan de wetten en regels voor het beschermen van gegevens.

- De klachtenfunctionaris zet uw gegevens in de administratie voor klachten.
- Wij moeten uw gegevens beschermen volgens de wetten en regels die daarvoor gelden.
- Is de behandeling van uw klacht klaar? Dan bewaren we uw gegevens nog maximaal 2 jaar. Daarna gooien we ze weg. Behalve als er belangrijke redenen zijn om uw gegevens langer te bewaren.