



Adobe Stock | #541932275

Compliment, suggestie of klacht?

Laat het ons weten!



Huisartsen
Spoedposten
Rijnmond

www.huisartsenpostenrijnmond.nl

Wij streven ernaar dat jij tevreden bent over onze zorg en dienstverlening. Daarvoor voert iedereen binnen de huisartsenspoedposten zijn werk zo goed en nauwkeurig mogelijk uit.

Toch kan het voorkomen dat je over sommige zaken minder tevreden bent. Of dat jou een verbeterpunt opvalt, die je ons als tip kunt meegeven.

Heb je een suggestie? Of wil je een compliment doorgeven?

We nodigen je uit om jouw suggestie of compliment naar ons te sturen. Je kunt dit doen via het online formulier op website (huisartsenpostenrijnmond.nl/over-ons/klachten).

Of je laat het ons per e-mail of brief weten. Dankzij jouw input kunnen wij checken of we op de juiste weg zitten en hoe jij de dienstverlening graag ziet.

Ben je ontevreden na een contact met de huisartsenspoedpost?

Soms verloopt een (telefonisch) contact of een bezoek niet zoals jij het had verwacht. Laat het ons weten, zodat wij ervan kunnen leren en we de dienstverlening blijven verbeteren.

Als je een klacht wilt indienen, kun je dat op verschillende manier doen.

- Je kunt dit direct bespreken met de betreffende medewerker of zorgverlener. Zo kun je het redelijk snel onder de aandacht brengen en samen tot een oplossing komen.
- Je geeft jouw klacht door aan de klachtenfunctionaris van Huisartsenposten Rijnmond via het online formulier op de website (huisartsenpostenrijnmond.nl/over-ons/klachten), per e-mail of per brief.



Wat gebeurt er na het indienen van een klacht?

Wij vermelden alle klachten binnen het klachtenregistratiesysteem om de juiste vervolgstappen te kunnen nemen. De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact met je op (meestal binnen 7 werkdagen). Je bespreekt dan samen de ervaren situatie en de mogelijke vervolgstappen. Dit kan bijvoorbeeld een gesprek zijn met de betrokken medewerker of zorgverlener, onder begeleiding van de klachtenfunctionaris.

Waarheen stuur je een klacht per brief of e-mail?

Huisartsenposten Rijnmond
t.a.v. klachtenfunctionaris
Fascinatio Boulevard 276
3065 WB Rotterdam

E-mail: klachten@haprijnmond.nl

Vermeld in de e-mail of de brief de volgende gegevens:

- De locatie van de huisartsenspoedpost
- De datum van het voorval
- Jouw naam en telefoonnummer (als je voor jezelf een klacht indient).
- Naam en geboortedatum van degene namens wie je de klacht indient.

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Wat doe je als wij er samen niet uitkomen? Of als je jouw klacht niet wilt bespreken met betrokken zorgverlener of locatiemanager? Of als bemiddeling niet slaagt?

Dan kun je jouw klacht schriftelijk indienen bij geschillencommissie Huisartsenzorg van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) via hun website www.skge.nl.

Deze geschillencommissie kan bijvoorbeeld beoordelen of jouw klacht terecht is. Of namens jou vaststellen dat onze organisatie een advies krijgt om herhaling te voorkomen.

Heb je schade opgelopen (door het contact met de huisartsenspoedpost) en wil je een schadevergoeding? Dien dan via de website www.skge.nl je klacht in als een geschil bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg van de SKGE.

De onafhankelijke geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist), uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

088-0229100

E-mail: info@skge.nl

www.skge.nl