



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 suggestie 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 de website huisartsenpostenrijnmond.nl.

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.

Wat gebeurt er nadat je een klacht hebt ingediend?

De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt contact met je op (meestal binnen 7 werkdagen). Jullie bespreken de ervaren situatie en de mogelijke vervolgstappen. Dit kan bijvoorbeeld een gesprek zijn met de betrokken medewerker of zorgverlener, onder begeleiding van de klachtenfunctionaris.

Hoe kun je een klacht melden?

- Je kunt onvrede 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 meldt je klacht via het online formulier op de website huisartsenpostenrijnmond.nl.
- Je stuurt de klacht per brief naar:
**Huisartsenposten Rijnmond
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Fascinatio Boulevard 276
3065 WB Rotterdam**

Vermeld in de brief:

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



Na bemiddeling niet tevreden?

Het kan voorkomen dat je na bemiddeling, door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet tevreden bent over de uitkomst ervan. Je kunt dan jouw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) via hun website www.skge.nl.

Deze geschillencommissie Huisartsenzorg beoordeelt of jouw klacht terecht is. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend. 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.

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

088-0229100

E-mail info@skge.nl

www.skge.nl



Huisartsen
Spoedposten
Rijnmond

www.huisartsenpostenrijnmond.nl