



# Patiëntinformatie klachtenregeling



**Transparant Services NL B.V.**

Locatie Houten 030 34 100 65

Bedrijfsvoering 085 078 34 11



Handboog 6E

3994 AD Houten



[info@transparantkliniek.nl](mailto:info@transparantkliniek.nl)



Scan de code en ga naar onze website voor meer informatie

## Inleiding

**De medewerkers van Transparant Kliniek doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat Transparant Kliniek het belangrijk vindt, dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren. In deze brochure leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.**

## Voorleggen aan uw zorgverlener

Wanneer u niet geheel tevreden bent over een behandeling, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Uw zorgverlener stelt het in zo'n situatie op prijs, dat u contact opneemt met degene die u heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.



## Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen met uw zorgverlener niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met u en uw zorgverlener kan werken aan een oplossing. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen. Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u het klachtenformulier invullen op de website van de Eza <https://geschillencommissie-eza.nl/patienten/>

## Geschillencommissie

Als u er samen met de klachtenfunctionaris en uw zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht, in bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen. Uw zorgaanbieder heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa. De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt. Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website [www.Geschillencommissie-EZa.nl](http://www.Geschillencommissie-EZa.nl)

Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.



## Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over zijn geleverde zorg. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalt.
- Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.

**Wij willen elke patiënt goed en snel helpen en als het even kan,  
niet belasten met een rit naar het ziekenhuis.  
Een efficiënte aanpak is hiervoor een vereiste.**

**Door het terugdringen van de wachttijden, een locatie die goed te bereiken is  
en door vriendelijk personeel willen wij echt een verschil gaan maken.  
En de zorg verbeteren. Samen met u.**

