



**Heeft u een klacht over een
medewerker van het
gezondheidscentrum?**

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, Holleblok 44, 1273 EG Huizen, locaties:

Gezondheidscentrum Bovenmaat, Wadden 34, 1274 GK Huizen
Gezondheidscentrum Huizermaat, Holleblok 42-44, 1273 EG Huizen

Bent u ontevreden over onze dienstverlening?

De medewerkers van de gezondheidscentra Bovenmaat en Huizermaat willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Zij streven ernaar om u op een zorgvuldige, deskundige en prettige wijze hulp te bieden. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over onze dienstverlening.

Er zijn een aantal mogelijkheden om uw onvrede met ons te delen.

Bespreken met betrokken medewerker

Zitten bepaalde zaken rond het gezondheidscentrum u niet lekker, bent u niet tevreden over een gegeven advies of behandeling of de manier waarop u bent bejegend? Dan kunt u in gesprek gaan met de betreffende medewerker.

Een dergelijk gesprek kan verduidelijken om welke reden deze medewerker op een bepaalde manier gereageerd heeft of een bepaald advies heeft gegeven. Wellicht weet hij of zij niet hoe het advies of het gesprek op u is overgekomen. Voor een goede voortzetting van het contact tussen u en de betreffende medewerker kan het van belang zijn uw ervaring met elkaar te bespreken. U kunt dan ook samen overleggen welke oplossingen er eventueel mogelijk zijn.

Klacht indienen bij de directeur

Heeft u al een gesprek met de medewerker gevoerd maar blijft het u niet lekker zitten en wilt u uw onvrede uitgebreider bespreken? Dan kunt u een klacht indienen bij de directie. Indien u direct contact wil met de directie, zonder voorafgaand gesprek met de medewerker, dan kan dit natuurlijk ook.

U kunt telefonisch contact opnemen, een brief of email schrijven. De directeur zal de situatie onderzoeken, waarbij zowel u als degene over wie u klaagt zijn of haar verhaal mag doen. De uitkomst van dit onderzoek met de beoordeling van uw klacht zal de directie binnen zes weken schriftelijk aan u kenbaar maken.

Het is mogelijk dat de directie, om het onderzoek zorgvuldig te kunnen doen, inzage nodig heeft in uw medische gegevens. Daarom kunnen wij u vragen toestemming te geven om deze gegevens te mogen gebruiken. Vanzelfsprekend geldt de toestemming alleen voor gegevens die belangrijk zijn voor het onderzoek.

Indien wenselijk bemiddelt de directeur, dhr. Boersma, tussen u en de betreffende medewerker.

U kunt uw klacht indienen bij:

Dhr. R. Boersma, Holleblok 44, 1273 EG Huizen

E: administratie@wgchuizen.nl

T: 035 5240028

Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als u van mening bent dat het gesprek met de directeur niet naar tevredenheid is verlopen, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en de patiënt, volgens een proces van hoor en wederhoor. In dat proces stelt zij zich onafhankelijk en onpartijdig op. Als u meer informatie wilt over de klachtenprocedure dan kan de klachtenfunctionaris van De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijns Zorg (SKGE) u hierbij helpen. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en de medewerker van het gezondheidscentrum. Hoe gaat dit in zijn werk?

1. Vul het klachtenformulier (op de website van skge) zo volledig mogelijk in en druk vervolgens op de knop <klacht indienen>. U kunt ook een brief sturen. Hiermee geeft u toestemming aan:

- skge om informatie over de klacht uit te wisselen met de betreffende medewerker;
- de betreffende medewerker om informatie in relatie met de klacht te delen met skge;
- skge om de klachtbrief door te sturen naar de betreffende medewerker.

2. Dient u de klacht in namens iemand anders? In dat geval vragen we u een machtiging in te vullen en te ondertekenen. Als u als wettelijk vertegenwoordiger namens een minderjarige in de leeftijd van 12 tot en met 15 jaar een klacht indient, vragen we die minderjarige een machtiging in te vullen en te ondertekenen.

3. Skge controleert of het gezondheidscentrum bij skge is aangesloten.

4. De klachtenfunctionaris neemt binnen maximaal 2 weken contact met u op voor een toelichting en om de diverse mogelijkheden te bespreken.

5. Als u de klacht wenst door te zetten, neemt de klachtenfunctionaris vervolgens contact op met de betreffende medewerker voor een reactie.

6. De klachtenfunctionaris koppelt deze reactie aan u terug.

7. Dit proces van hoor en wederhoor (dat zowel telefonisch kan, als in de vorm van een 'live' bemiddelingsgesprek) gaat door totdat er een bevredigende oplossing is bereikt.

8. Lukt dit niet, dan kunt u eventueel een geschillenprocedure starten.

In de klachtenregeling die op onze website staat, vindt u meer informatie over de procedure bij de klachtenfunctionaris.

U kunt uw schriftelijke klacht sturen naar:

De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijns Zorg (SKGE)

Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

W: www.skge.nl

T: 088 022 9100

Geschillenprocedure

Heeft het indienen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing geleid, dan kunt u een geschillenprocedure opstarten.

Onze gezondheidscentra zijn aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg.

Deze brochure gaat over de behandeling van klachten over medewerkers van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen. De medewerkers van de podo-therapeuten zijn niet in dienst van onze gezondheidscentra. Als u klachten over één van hen heeft, kunt u zich wenden tot betreffende organisatie. De directeur van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen kan u het adres en telefoonnummer van deze organisatie geven.

Huizen, maart 2025