

### Inleiding

De medewerkers van **Stichting Oogcentrum Eibergen** doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht, enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, anderzijds omdat de tevredenheid van patiënten hoog in het vaandel staat. In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

### **Bekend maken bij de medewerkers/ voorleggen aan de arts** **- Geldt voor klachten, opmerkingen, verbeteringen, wensen -**

In eerste instantie kunt u contact opnemen met onze medewerkers en/of met uw oogarts. Wij stellen het op prijs de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw klacht met elkaar te bespreken. Dit is een zeer directe manier en gaat niet iedereen even gemakkelijk af. Maar als uw medisch specialist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen uw klacht op te lossen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Wij noteren uw klachten of opmerkingen ook graag met uw toestemming en nemen deze mee in ons teamvergadering. Wij onderzoeken of er een impact in uw klacht ligt dat structureel verbeterd kan worden.

### **Een klacht schriftelijk indienen**

Als u ervoor kiest om een klacht schriftelijk bij ons in te dienen, dan zullen wij zo spoedig mogelijk de klacht samen met u proberen op te lossen. Wij zullen binnen een week na het indienen van de klacht contact met u opnemen.

### **Voorleggen aan een klachtenfunctionaris**

Lukt het niet uw klacht of bezwaar met elkaar op te lossen, dan schakelen wij een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris in. Wij werken samen met Klachtconsult. Zij/hij luistert naar uw verhaal, probeert te bemiddelen en u te helpen, maar doet geen uitspraak over uw klacht. De klachtbehandeling moet in principe binnen 6 weken afgerond zijn. De werkwijze van de klachtenfunctionaris vindt u op de website van Klachtconsult.

U kunt zelf ook contact op nemen met <https://www.klachtconsult.nl>.

### **Geen oplossing?**

Bent u ook na de hulp van de zorgaanbieder en/of klachtenfunctionaris niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de geschilleninstantie van Oogcentrum Eibergen. Oogcentrum Eibergen is aangesloten bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>.