

Klachtenafhandeling

Eye-Q-Vision

Algemeen

Alle medewerkers van Eye-Q-Vision doen hun best om u goede voorlichting en een goede begeleiding te geven. Toch gaat het niet altijd zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Het beste is om deze klachten rechtstreeks met de betrokken medewerker te bespreken. Maar als dat niet kan of niet lukt, bestaat voor u (of voor anderen namens u) de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Indienen

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen, liefst op het bijgevoegde klachtmeldingsformulier.

Afhandeling

Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst. Dit bericht bevat meestal ook een voorstel tot bemiddeling door een lid van de klachtencommissie, de klachtencoördinator. Deze stelt een onderzoek in naar uw klacht en streeft naar een antwoord dat zowel voor u als de betrokken medewerker(s) acceptabel is. Hij vraagt de betrokkenen naar hun visie op het gebeurde; ziet uw dossier in, raadpleegt deskundigen en vraagt u zo nodig om een nadere toelichting. Ook kan hij u uitnodigen voor een gesprek met de persoon die bij uw klacht betrokken is. Indien u zelf nadere toelichting wilt geven, kunt u dit melden.

Binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging krijgt u van de klachtencoördinator het antwoord op uw klacht. Zijn brief bevat uitleg over wat gebeurd is. Zo nodig kunnen in de brief de excuses van de betrokken medewerkers worden overgebracht. Ook staan er eventuele maatregelen in die de betrokkenen hebben genomen om herhaling te voorkomen. Afschriften van de brief gaan naar de medewerkers die bij de klacht betrokken zijn, en naar hun leidinggevenden.

Privacy

Door het indienen van de klacht stemt u ermee in dat de betrokken medewerkers informatie en inzage in dossiers mogen geven aan de klachtencoördinator of de overige leden van de klachtencommissie. Als u dit niet wenst moet u dit uitdrukkelijk bij het indienen van de klacht vermelden. De klachtencoördinator en de overige leden van de klachtencommissie hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.

Kosten

Bij de afhandeling van uw klacht kunt u zich altijd laten helpen door een familielid of een advocaat. De eventuele kosten van die bijstand zijn voor uw rekening; de klachtenafhandeling zelf is kosteloos.

Klachtenreglement

De afhandeling van klachten geschiedt volgens een klachtenreglement, waarvan deze folder een verkort uittreksel is. Het volledige reglement ligt ter inzage bij de receptie.

U kunt het bijgevoegde formulier in een gesloten enveloppe sturen naar:

Stichting oogzorg Amstelveen
Burgemeester Haspelslaan 131
T.a.v. de klachtencoördinator
1181 NC Amstelveen.

Klacht(en) meldingsformulier

Gegevens patiënt:

Voorletter(s) / Achternaam:

Adres:

Postcode /

Woonplaats

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geboortedatum:

Geslacht: man/vrouw

Ik dien de klacht/het incident in als:

0 patiënt

0 partner/echtgenoot

0 broer/zus

0 ouder/verzorger

0 zoon/dochter

0 overig namelijk

*Indien de patiënt **niet** zelf de klacht indient, vul dan de volgende gegevens in:*

Voorletter(s) / achternaam patiënt:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoonnummer:

Is de patiënt op de hoogte dat u een klacht indient?

Ja / nee

