



**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 klachtencommissie

Als u van mening bent dat het gesprek met de directeur niet naar tevredenheid is verlopen, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

Als u meer informatie wilt over de klachtenprocedure dan kan de klachtenfunctionaris van het Klachtenbureau van Zorggroep Almere u hierbij helpen.

De klachtencommissie is een onpartijdige commissie, die bestaat uit deskundigen die niet bij gezondheidscentrum Huizen werken of er gewerkt hebben. Tijdens het onderzoek van de klachtencommissie krijgen u en de betrokken medewerker de mogelijkheid tot het geven van een (schriftelijke) toelichting. Tevens bestaat de mogelijkheid dat de klachtencommissie u oproept om op een hoorzitting te verschijnen.

De klachtencommissie doet een schriftelijke gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Ook kunnen zij aanbevelingen geven aan de directie. In dat laatste geval laat de directeur binnen een maand weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen.

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

U kunt uw schriftelijke klacht sturen naar:

Klachtenbureau Zorggroep Almere

Postbus 10136, 1301 AC Almere

E: klachtenbureau@zorggroep-almere.nl

T: 036 545 4002

Geschilleninstantie

Heeft het indienen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing geleid, dan kunt u terecht bij een geschilleninstantie.

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 podo-therapeuten en de psychologen 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 de adressen en telefoonnummers van deze organisaties geven.

Huizen, mei 2021