

Klachtenfolder

WE KOMEN ER SAMEN UIT

Wat doet u als u een vraag of klacht heeft?

Algemeen

Bij Tandartsenpraktijk De Waterval krijgt u te maken met medewerkers in dienst van de praktijk en/of met externe (zelfstandige) hulpverleners.

In deze klachtenfolder leest u meer over de **klachtenregeling** die geldt bij klachten over **medewerkers in dienst van De Waterval**.

Een **zelfstandige hulpverlener** heeft een **eigen klachtenregeling**, bijvoorbeeld via zijn beroepsorganisatie. Deze valt dus **niet onder de klachtenregeling van De Waterval** zelf. Uw hulpverlener hoort u informatie te geven over de juiste klachten- en geschillenregeling. U kunt het eventueel ook navragen bij de interne klachtencontactpersoon.

Waar vragen en klagen?

Stap 1: Betrokken medewerker en/of diens leidinggevende

Neem contact op met de betrokken medewerker, eventueel met diens leidinggevende. Dat is vaak de snelste weg naar een antwoord of oplossing. Vindt u dit moeilijk? Of ben u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u terecht bij de interne klachtencontactpersoon.

Stap 2: Interne klachtencontactpersoon

De interne klachtencontactpersoon verkent met u uw vraag/klacht en bekijkt welke verdere stappen mogelijk zijn. Bijvoorbeeld intern overleg of (alsnog) een passend antwoord of een oplossing. Of verwijzing naar andere klachteninstanties.

De interne klachtencontactpersoon is te bereiken via klacht@praktijkdewaterval.nl. Zij neemt binnen twee werkdagen contact met u op.

Stap 3: de externe klachtenfunctionaris van Klacht&Company

Krijgt of wilt u hulp van een medewerker die in dienst is van Tandartsenpraktijk De Waterval? Dan kunt u – nadat u contact hebt gehad met de interne klachtencontactpersoon en deze u de contactgegevens heeft gestuurd – een beroep doen op de externe klachtenfunctionaris van Klacht&Company.

Deze klachtenfunctionaris begeleidt u bij het duidelijk krijgen van uw klachten en doelen. In overleg met u en de betrokken medewerker begeleidt de klachtenfunctionaris de verdere afwikkeling van uw klacht (bemiddeling). Deze is gericht op probleemoplossing en herstel van vertrouwen. Bij afsluiting worden afspraken vastgelegd.

Stap 4: de externe geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de uitkomst bij stap 3 dan kunt u de klacht ter beoordeling voorleggen aan de **externe geschillencommissie**.

Voor indiening van een geschil gelden bepaalde voorwaarden. De externe klachtenfunctionaris kan u daarover meer informatie geven.

Schadevergoeding

Heeft u een klacht en wilt u vergoeding van schade? Dan stelt u Tandartsenpraktijk De Waterval aansprakelijk voor de schade die u ervaart. Dat doet u in een schriftelijk verzoek, met toelichting van de gebeurtenis en de schade. U stuurt dit schriftelijk verzoek naar de interne klachtencontactpersoon. Doorgaans neemt de schadeverzekeraar van De Waterval dan contact met u op. Deze start een onderzoek en doet een uitspraak of schadevergoeding mogelijk is.

Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt de zaak (onder bepaalde voorwaarden) voorleggen aan de externe geschillencommissie.

Wie mag, waarover klagen?

Bent u zelf **patiënt bij De Waterval**? Dan heeft u zonder meer het recht om te klagen. Dat geldt ook als u de **wettelijk vertegenwoordiger of de nabestaande** van de patiënt bent.

Uw klacht moet gaan over het (niet) handelen van (medewerkers van) De Waterval jegens u zelf. U kunt een beroep doen op alle klachteninstanties die hiervoor zijn genoemd.

Bent u een **naaste van de patiënt**? Bijvoorbeeld een verzorger, een familielid? En bent u ontevreden over de omgang met u zelf. Dan is voor indiening van uw klacht de instemming van de patiënt zelf nodig. Overleg hierover zo nodig met de interne klachtencontactpersoon of de externe klachtenfunctionaris.

Wat kost het?

Als u gebruik maakt van uw klachtrecht (of daarover wilt overleggen) worden u daarvoor geen kosten in rekening gebracht. Alleen bij de geschillencommissie betaalt u een entreebedrag (dat u terugkrijgt als u in het gelijk wordt gesteld).

De kosten van adviseurs die u inschakelt, betaalt u wel zelf.

Tips bij vragen en klagen

Als u een vraag heeft of een klacht dan wilt u daar serieuze aandacht voor krijgen.

U wilt liefst snel een antwoord of oplossing.

Enkele tips:

- blijf er niet mee lopen, neem snel contact op; liefst met de betrokken medewerker zelf;
- zitten de emoties bij u hoog? neem dan even de tijd en schrijf op wat u dwars zit en wat voor u belangrijk is; de kans is dan groter dat de ander vooral reageert op de inhoud van wat u wil en niet op de vorm (emotie) waarin u dat inbrengt;
- dient u de klacht schriftelijk in? geef informatie over: wat? hoe? wie? wanneer? noem ook wat u al heeft gedaan, wat u wil bereiken en waarom dat voor u belangrijk is;
- geef de ander de tijd om vragen ter verduidelijking te stellen en na te denken over een oplossing;
- gun u zelf ook de tijd om na te denken of het antwoord voor u voldoende is;
- is dat niet het geval? geef aan wat u nog mist, wat u graag zou willen;
- blijft u ontevreden? vraag informatie over verdere klachtmogelijkheden.

Tot slot

Wilt u het volledige klachtenreglement van Tandartsenpraktijk De Waterval ontvangen dan kunt u dit opvragen bij de interne klachtencontactpersoon.