

Klachtenregeling ROHWN



Niet tevreden?

Wij doen ons best om zorgvuldig te werken en een hoge kwaliteit van zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u (patiënt, mantelzorger, collega-zorgverlener) niet tevreden bent over onze werkwijze of over de contacten binnen ROHWN. Of misschien wilt u ons wijzen op een punt ter verbetering. Wij ontvangen graag signalen om van te leren en de kwaliteit van onze zorgverlening te verhogen. Samen met u zoeken we dan naar een verbetering of oplossing.

Hoe meldt u een klacht of verbeterpunt bij de ROHWN?

U kunt telefonisch, schriftelijk of via de mail contact opnemen met

- Mw. L. Eekhof (Directeur Kwaliteit en Innovatie)
- Telefoonnummer: 0252 767 099 (maandag t/m vrijdag 9.00-17.00 uur)
- Adres: Jan van Brabantweg 21, 2171 HC Sassenheim, t.a.v. mw L. Eekhof
- E-mail: info@rohwn.nl, t.a.v. mw L. Eekhof

Hoe werkt de klachtenregeling van de ROHWN?

De manier waarop uw klacht wordt afgehandeld, hangt af van de inhoud van uw klacht en uw bedoeling. De klachtenprocedure van ROHWN verloopt als volgt:

- De ontvangst van uw telefonische melding, brief, e-mail of online formulier wordt binnen 2 werkdagen schriftelijk of mondeling aan u bevestigd;
- Uw klacht wordt daarna door mw. L.K. Eekhof binnen 2 weken met u besproken;
- Wanneer de klacht gaat over een zorgverlener die u heeft behandeld, of met wie u als collega-zorgverlener te maken heeft gehad, neemt ROHWN contact op met deze persoon, indien u dat wenst;
- ROHWN hanteert een termijn van 4 weken om tot een besluit te komen. Als het nodig is kan deze termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd, u wordt hier dan over geïnformeerd;
- Indien u dat wenst, vindt een bemiddelingsgesprek plaats.

Landelijk Meldpunt Zorg

Misschien vindt u het moeilijk de klacht bespreekbaar te maken en weet u niet goed hoe u dit moet aanpakken. Het [Landelijk Meldpunt Zorg](#) geeft advies en informatie. De medewerkers informeren u over uw mogelijkheden om de klacht op te lossen, beantwoorden uw vragen en helpen u met praktische tips. Meer informatie: tel 088 – 120 50 20

Indienen van de klacht bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Het kan zijn dat bovengenoemde mogelijkheden niet tot een oplossing hebben geleid of in uw situatie niet van toepassing zijn. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl). Na ontvangst van uw klacht neemt een klachtenfunctionaris contact met u op over de te volgen procedure.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Wanneer de klachtenfunctionaris uw klacht ontvangt, worden u en de betrokken zorgverlener geïnformeerd over de te volgen procedure. Om uw klacht goed te kunnen

beoordelen, wordt alle informatie die nodig is verzameld. Ook kan de klachtenfunctionaris u en de zorgverlener en/of ROHWN de gelegenheid geven de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak die zegt of de klacht al dan niet gegrond (terecht) is en eventueel welke maatregelen worden ingezet. Omdat de klachtenfunctionaris geen bindende uitspraken doet, zijn de zorgverleners en ROHWN formeel niet verplicht om de uitspraak op te volgen. De praktijk wijst echter uit dat zij meestal serieus rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

U kunt het oordeel dan neerleggen bij de geschillencommissie van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. De geschillencommissie zet in eerste instantie in op bemiddeling. Mocht dat niet lukken dan kan de commissie een juridisch bindende uitspraak doen.