

Klacht(en) afhandeling

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

Indien u een klacht heeft kunt u deze bij voorkeur indienen door middel van het bijgevoegde klachtmeldingsformulier.

Afhandeling

Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst. Via de klachtencoördinator wordt een onderzoek naar uw klacht ingesteld. We streven naar een oplossing van uw klacht die zowel voor u als de betrokken medewerker(s) acceptabel is. De klachtcoördinator vraagt de betrokkenen naar hun visie op het gebeurde 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 het management.

Privacy

Met het indienen van een klacht stemt de patiënt in met het doorgeven van de bij ons bekende medische gegevens aan relevante organisaties. 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.

Niet tevreden over de oplossing van de klacht?

Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing voor uw klacht of bespreking van de klacht in de ogen van de klager – beargumenteerd- niet mogelijk respectievelijk niet zinvol is dan kan een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie Nederlandse Vereniging Extramurale Oogartsen (NVEO) worden ingediend.

Deze commissie kan nadere informatie vragen aan medewerker(s) van de aangeklaagde of aan leidinggevenden van de aangeklaagde of anderszins zijdelings betrokkenen.

De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

De commissie streeft ernaar om binnen twee maanden na ontvangst van de klacht de klager en de aangeklaagde op de hoogte te brengen van haar advies en zal dit bij voorkeur mondeling doen.

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.

Stichting oogzorg Amstelveen
Burg. Haspelslaan 131
1181NC Amstelveen

Klachtenreglement

De afhandeling van klachten geschiedt volgens een klachtenreglement Nederlandse Vereniging Extramurale Oogartsen (NVEO).

Het klachtenreglement ligt ter inzage bij de receptie, maar kan ook gedownload worden via onze website.

U kunt het ingevulde klacht(en)meldingsformulier in een gesloten enveloppe sturen naar:

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

Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing voor uw klacht kunt u uw klacht voorleggen aan onderstaande onafhankelijke klachtencommissie:

Nederlandse Vereniging van Extramurale Oogartsen
T.a.v. de klachtencommissie
De Lairessestraat 59
1071 NT Amsterdam.

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

