

Behandeling van uw klacht

1. Ontevredenheid over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Visus Oogkliniek, kunt u mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Dit kunt u doen bij een medewerker van de kliniek, deze medewerker zal met u een klachtenformulier invullen. Schriftelijk kunt u uw klacht via de digitale klachtenformulier op de website van Visus Oogkliniek indienen. Direct contact met de interne klachtencommissie loopt via het volgende mailadres: klacht@visusoogkliniek.nl;
2. Binnen 1 week ontvangt u van de interne klachtencommissie een ontvangstbevestiging;
3. De interne klachtencommissie heeft als doelstelling dat u binnen 2 tot 6 weken een inhoudelijke reactie ontvangt op uw klacht;
4. In eerste instantie beoordeelt de interne klachtencommissie de gegrondheid van uw klacht op basis van de door u aangeleverde informatie en de beschikbare informatie binnen Visus Oogkliniek over u. Indien de interne commissie dat nodig acht, wordt nader onderzoek verricht om te kunnen beoordelen en een uitspraak te kunnen doen;
5. De klachtencommissie volgt het klachtenreglement (versie 2016-2018) en gaat zorgvuldig om met de privacygevoelige informatie. Daarbij houdt de commissie zich aan het privacyreglement 2015-2017. Indien gewenst, kan het privacyreglement worden opgevraagd via de balies van Visus Oogkliniek.

De klachtencommissies

De interne klachtencommissie bestaat uit een multidisciplinair team van minimaal drie en maximaal vijf voor de zorgaanbieder werkzame personen. De interne klachtenfunctionaris is lid van de interne commissie.

De externe klachtencommissie bestaat uit 5 leden die in 2014 zijn benoemd en hebben een zittingstermijn van 4 jaar. Een externe voorzitter, twee onafhankelijke leden, één oogarts en een klachtenfunctionaris. De oogarts en klachtenfunctionaris zijn voor de zorgaanbieder werkzame personen. De klachtenfunctionaris vervult ook de rol van secretaris binnen de commissie. Voor de commissieleden die medewerkers zijn van Visus Oogkliniek geldt dat zij niet betrokken zijn (geweest) bij de gedragingen waarop de klacht gebaseerd is.

Advies

De klachtencommissie is zich er van bewust dat het klagen over een behandeling of dienstverlening niet altijd gemakkelijk is. Toch vinden de beide commissies het erg belangrijk dat klachten en ontevredenheid worden uitgesproken en de organisatie iets met een klacht doet.

Echter, adviseert de commissie wel altijd om ontevredenheid eerst te bespreken met de betrokken persoon. Wellicht is er sprake van misverstand of onvoldoende informatievoorziening. Indien u dat niet zitten of het resultaat voor u niet bevredigend is, dan kunt u altijd uw klacht ook direct bij de interne commissie indienen of bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris om hulp vragen.