

	<b>Klachtenfolder 2021</b>	Versie 3.0
		Eerste versie: 03-11-2015 <b>Revisie: 01-04-2021</b> Geldig tot: 01-04-2023

## Klachtenfolder 2021 Visus Oogkliniek

### Indienen en behandeling van uw klacht

1. Ontevredenheid over een bepaald onderdeel van de zorg- en 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 het digitale klachtenformulier op de website van Visus Oogkliniek indienen. U kunt de klacht ook per post indienen. Dit kan worden gestuurd t.a.v. de klachtenfunctionaris en naar Visus Oogkliniek, 's-Gravenweg 310, 3062 ZM te Rotterdam. Direct contact met de klachtenfunctionaris loopt via het volgende mailadres: [klacht@visusoogkliniek.nl](mailto:klacht@visusoogkliniek.nl);
2. Binnen 1 week ontvangt u van de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging;
3. De klachtenfunctionaris heeft als doelstelling dat u binnen 2 weken een inhoudelijke reactie ontvangt op uw klacht;
4. De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig met uw gegevens om en doet onderzoek naar uw klacht. De klachtenfunctionaris beoordeelt de gegrondheid van uw klacht op basis van de door u aangeleverde informatie en de over u beschikbare informatie binnen Visus Oogkliniek. Indien de klachtenfunctionaris dat nodig acht, wordt nader onderzoek verricht om te kunnen beoordelen en een uitspraak te kunnen doen;
5. De klachtenfunctionaris volgt de bepalingen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het klachtenreglement (versie 2021);
6. De klachtenfunctionaris is verbonden en in dienst van Visus Oogkliniek. De directie waarborgt dat de klachtenfunctionaris haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt haar niet wegens de wijze waarop zij haar functie uitoefent.

### De externe geschillencommissie

Visus Oogkliniek is sinds 2016 lid van ZKN en heeft een samenwerking met de externe geschillencommissie zorg van ZKN. Deze commissie bestaat uit 3 leden en is onafhankelijk en onpartijdig. De externe geschillencommissie behandelt alleen geschillen die eerst zijn beoordeeld en behandeld door de interne klachtenfunctionaris van Visus Oogkliniek. Dat is een vereiste. Informatie over de procedure en de werkwijze van de externe geschillencommissie kunt u vinden in het klachtenreglement en de website van de externe geschillencommissie: <https://www.zkn.nl/geschillen>

	<b>Klachtenfolder 2021</b>	Versie 3.0
		Eerste versie: 03-11-2015 <b>Revisie: 01-04-2021</b> Geldig tot: 01-04-2023

## **Advies**

De directie van Visus Oogkliniek is zich er van bewust dat het klagen over een behandeling of dienstverlening niet altijd gemakkelijk is. Toch vindt de directie het erg belangrijk dat klachten en ontevredenheid worden uitgesproken en de organisatie iets met een klacht doet. Indien u het moeilijk vindt om een klachtenbrief op te stellen, dan kan de interne klachtenfunctionaris hierbij helpen.

Echter, adviseert de directie 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 klachtenfunctionaris indienen.