

Alle medewerkers van Oogziekenhuis Eindhoven doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht, enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, anderzijds omdat de tevredenheid van patiënten hoog in het vaandel staat. In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

### **In gesprek met de zorgverlener**

U kunt bij de arts of bij de assistente aangeven dat u niet tevreden bent. Dat kan mondeling of schriftelijk. Wij stellen het zeer op prijs om samen met u de oorzaak van uw klacht te bespreken.

### **Ondersteuning en bemiddeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Als de klacht niet wordt opgelost of als u direct ondersteuning wenst bij het indienen van een klacht, kunt u de klacht per post of mail indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van KlachtConsult, desgewenst met vooraf telefonische melding op 043-8802259.

KlachtConsult  
Mauritslaan 49  
6129 EL Urmond  
[info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl)

Noem in uw melding de volgende gegevens:

- uw naam en contactgegevens (mail, telefoon en adres)
- de naam en contactgegevens van de zorgaanbieder
- een korte beschrijving van de klacht

KlachtConsult wijst direct een klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van de klacht. Hij/zij neemt binnen twee dagen na ontvangst van de opdracht telefonisch of per mail contact op met zowel de klager als de zorgaanbieder voor het maken van een afspraak.

De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht telefonisch afgehandeld kan worden of dat een klachtgesprek nodig is, zorgt voor de organisatie van de bemiddeling en ziet er op toe dat de klacht binnen de wettelijke termijn van 6 weken is behandeld (evt. eenmalig verlenging van max. 4 weken).

U ontvangt binnen zes weken na indiening een schriftelijke mededeling van de praktijk met het gemotiveerde besluit en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Indien voor het onderzoek van een klacht inzage nodig is in uw medisch dossier door de klachtenfunctionaris, zal daarvoor uw uitdrukkelijke toestemming worden gevraagd. De

klachtenfunctionaris rapporteert het resultaat van de bemiddeling alleen aan u en aan de zorgaanbieder.

Aan de ondersteuning en bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn voor de patiënt of diens vertegenwoordiger geen kosten verbonden.

Het volledige klachtenreglement kunt u opvragen bij de assistente of raadplegen op de website.

### **Geschillencommissie EZa**

Wanneer bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kunt u uw klacht indienen bij Geschillencommissie EZa. Deze geschillencommissie is door het ministerie van VWS erkend.

Voor de behandeling van een geschil wordt een kleine bijdrage van u gevraagd. Meer informatie over de werkwijze van Geschillencommissie EZa vindt u op de website [www.geschillencommissie-eza.nl](http://www.geschillencommissie-eza.nl)

Voor advies of ondersteuning bij een geschil kunt u terecht bij o.a.:

- Adviespunt ZorgBelang Nederland, telefoon **0900 243 70 70**  
<https://adviespuntzorgbelang.nl/cliëntondersteuning-gezondheidszorg>
- uw rechtsbijstandverzekering of andere juridische ondersteuning

### **Privacy**

Alle informatie die in het kader van de bemiddeling of geschilafhandeling wordt uitgewisseld, blijft strikt vertrouwelijk. Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen met schriftelijke toestemming van klager en aangeklaagde mag informatie worden verstrekt aan derden. De geheimhouding wordt alleen opgeheven als daartoe een wettelijke verplichting bestaat of als iemand ernstige schade kan oplopen door (dreigend) gevaar dat niet op een andere manier is af te wenden.