

KLACHTENPROCEDURE

Wij streven er naar hoge kwaliteit te bieden zowel in facilitair opzicht als in de zorg en aandacht voor de klant. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons optreden en/of onze medewerkers. Mocht u niet tevreden zijn over de Federatie WDH-DAM bieden wij u hierbij de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Uw klacht zal vertrouwelijk en zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken in behandeling worden genomen. Ons streven is om uw klacht met de nodige zorgvuldigheid binnen 5 weken af te handelen. Indien deze termijn niet voldoende blijkt dan wordt u hiervan in kennis gesteld en nader worden toegelicht. Tevens zal een indicatie worden gegeven wanneer u uitsluit mag verwachten.

1. Uw klacht bespreken met de betrokken medewerker.
De meest directe manier om een oplossing te vinden voor u klacht is in contact te treden met de betrokken medewerker en uw probleem te bespreken, met in acht neming met de daarbij passende vertrouwelijkheid. Uitgangspunt moet zijn dat u zich gehoord voelt en dat de klacht bespreekbaar is.
2. Uw klacht kenbaar maken bij de voorzitter van de Federatie WDH-DAM
Indien de eerste mogelijkheid geen optie is of niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u contact opnemen met de heer J. Bouma, voorzitter Federatie WDH-DAM. De voorzitter is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van uw klacht. Hij inventariseert samen met u de aard van de klacht en zoekt in overleg met u naar een voor u passende strategie om uw klacht op te lossen. De voorzitter bemiddelt indien nodig tussen u en de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan resteert de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar.
3. Uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar
Indien optie 1 en/of 2 niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is het mogelijk uw klacht te laten behandelen door een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. U kunt zich dan wenden tot LINKH (Landelijk Implementatie Netwerk Kwaliteitsbeleid Huisartsenzorg). Het advies van LINKH is voor beide partijen bindend.