

## Klachtenprocedure

Alle medewerkers en bij Cohaesie aangesloten zorgverleners doen dagelijks hun best om u kwalitatieve zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent over onze werkwijze of hoe u behandeld wordt. Heeft u een klacht of verbeterpunt voor ons, laat het weten.

### Verbeterpunt

Wanneer u een verbeterpunt heeft voor ons of één van de bij ons aangesloten zorgverleners dan kunt u die mailen naar [secretariaat@cohaesie.nl](mailto:secretariaat@cohaesie.nl) of telefonisch doorgeven via 0181-301220.

### Klacht

Wanneer u een klacht heeft kunt u het beste dit eerst bespreken met de medewerker of zorgverlener waar het over gaat. Alle praktijken hebben een klachtenregeling om uw klacht zo snel, accuraat en correct mogelijk te behandelen. Lukt het u niet om de klacht op deze manier op te lossen? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Cohaesie op 0181-301220 of per mail [secretariaat@cohaesie.nl](mailto:secretariaat@cohaesie.nl)

### SKGE

Komen we er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de SKGE. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. U kunt zelf contact opnemen met de SKGE via: Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven, 088- 0229100 (Maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur), [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)

### Werkwijze externe klachtencommissie

Wanneer de klachtencommissie uw klacht ontvangt, dan worden de betrokken partijen geïnformeerd over de te volgen procedure. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle informatie die zij daarvoor nodig heeft. Daarna zal de klachtencommissie komen tot een uitspraak. Ook kan de klachtencommissie u en uw zorgverlener en/of de zorggroep de gelegenheid geven de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak over de klacht waarin de klachtencommissie zegt of de klacht al dan niet gegrond is. De klachtencommissie doet geen bindende uitspraken. De zorgverleners en de zorggroep zijn dan ook formeel niet verplicht om de uitspraak van de commissie te volgen. De praktijk wijst echter uit dat de zorgverleners meestal terdege rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissie. Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschilleninstantie van de betreffende zorgaanbieder.

## Klachtenprocedure in beeld

Stap 1: De huisarts lost de klacht samen met u op



Stap 2: De klachtenfunctionaris komt tot een oplossing



Stap 3: De geschilleninstantie komt met een bindend oordeel

