

Als u gebruik maakt van de diensten van gezondheidscentrum Stevenshof kan het voorkomen dat u een klacht heeft over een bepaalde gang van zaken in het gezondheidscentrum. Binnen het gezondheidscentrum vinden wij het belangrijk om te weten waarover u ontevreden bent. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld. In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe u ons kunt laten weten dat u een klacht heeft. Het doel van deze regeling is het zo mogelijk wegnemen van de klachten en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een individuele uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling, bejegening of gedraging die als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wachttijd, op de behandeling, op e manier waarop u te woord werd gestaan, op financiële aspecten of op andere zaken in het gezondheidscentrum.

## Wat kunt u doen?

1. **U bespreekt uw klacht met de veroorzaker van de klacht.** Dit is vaak de eenvoudigste manier. Meestal leidt het tot een snelle oplossing als u rechtstreeks spreekt met degene die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of daarvoor verantwoordelijk is.
2. **Uw klacht bespreken met de locatiemanager van het gezondheidscentrum.** U kunt uw klacht schriftelijk indienen. De klacht wordt intern besproken met betreffende hulpverlener(s). Vervolgens krijgt u een schriftelijke of mondelinge reactie. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld.
3. **Uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke regionale klachtencommissie van de gezondheidscentra.** Dit kunt u doen door uw klacht schriftelijk in te dienen bij de: *Klachtencommissie Eerstelijnsgezondheidszorg Rijnland & Midden-Holland. Postbus 11088, 2301 EB Leiden.*

De klachtencommissie bestaat uit een aantal onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn in een gezondheidscentrum. Als u uw klacht heeft voorgelegd aan de klachtencommissie dan geeft de klachtencommissie een oordeel over uw klacht. U ontvangt hierover schriftelijk bericht. Afhankelijk van het oordeel van de regionale klachtencommissie kan het management van het betrokken gezondheidscentrum maatregelen nemen. De locatiemanager stelt u hiervan schriftelijk in kennis.

## Geheimhouding

Alle medewerkers van het gezondheidscentrum en de leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht. Ieder die een klacht indient machtigt daarmee de locatiemanager en de leden van de klachtencommissie om het dossier in te zien, voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van de klacht.

## Andere mogelijkheden

Mocht u geen gebruik willen maken van de klachtencommissie, dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan onderstaande personen of instanties:

- Inspecteur voor Gezondheidszorg in Zuid-Holland
- College voor Medisch Tuchtrecht in Eerste Aanleg
- Officier van Justitie Arrondissementsparket
- Patiënten/Consumentenplatform
- Een advocaat of rechtswinkel

Gezondheidscentrum Stevenshof  
Theda Mansholtstraat 3  
2331 JE Leiden  
071 – 531 93 00  
[www.gcstevenshof.nl](http://www.gcstevenshof.nl)

oktober 2014