

Klachtenregeling

Inleiding

ECCare hecht aan tevreden relaties en wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij kunnen echter niet uitsluiten dat bij het verlenen van onze diensten fouten worden gemaakt of misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze vennoten, onze dienstverlening in het algemeen of wat voor aspect van onze vennootschap dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met ons secretariaat. (email: info@eccare.nl; telefonisch: 06-53798538; postadres: Veldbloemenlaan 26 8081DZ Elburg)

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van ons secretariaat.

Verloop procedure

Na ontvangst zullen wij uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen.

Lukt het ons niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zullen wij in ieder geval binnen 5 werkdagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zullen wij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Onze doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiterlijk binnen 3 maanden dient uw klacht afgehandeld te zijn. Vanzelfsprekend ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

Mocht u ontevreden zijn over de wijze waarop de klachtenafhandeling heeft plaatsgevonden of over de uitkomst van de klachtafhandeling of wilt u uw klacht direct door een onafhankelijke derde partij laten beoordelen dan kunt u uw klacht als geschil aankaarten bij het Scheidsgerecht Gezondheidszorg (www.scheidsgerechtgezondheidszorg.nl). Een uitspraak van dit scheidsgerecht zullen wij als bindend advies ervaren en binnen ten hoogste 4 weken na publicatie opvolgen.

Overige aspecten klachtenregeling

Uw klacht wordt door ons in een centrale registratie opgenomen. Alle klachten die ons bereiken en door ons direct of na tussenkomst van de onafhankelijk derde partij worden opgelost worden hierin gedurende een periode van ten minste 2 jaren bewaard. Uw klacht en de afhandeling hiervan is voor u hieruit opvraagbaar.

Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk om met de informatie. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot

indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

S. Eilander
voorzitter ECCare

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening door ECCare of over één van onze vennoten die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van de mevrouw H. de Graaf, Secretaris ECCare (vertrouwelijk) of de heer S. Eilander, Voorzitter ECCare (vertrouwelijk); postadres: Veldbloemenlaan 26 8081DZ Elburg.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Naam cliënt (organisatie): _____

Naam (persoonlijk): _____

Adres: _____

Postcode/plaats: _____

Telefoonnummer: _____

Email-adres: _____

Omschrijving klacht(en): _____

Indien relevant: Heeft u een idee over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst? Wat zou deze zijn?

Gewenste oplossing/reactie: _____

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht?

Zo ja met wie, en wat is daar uitgekomen?

Datum: ____/____/____

Handtekening: