



Werkwijze klachtcommissie ECKG

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

In eerst instantie kunt u het bespreken met de contactpersoon van uw leverancier of diens leidinggevende. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u ook terecht bij onze externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. We huren deze klachtencommissie in via Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

Wat kan de externe klachtencommissie voor u doen?

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor- en wederhoor.

Werkwijze klachtencommissie ECKG

1. U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie.
2. De ambtelijk secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen.
3. De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden.
4. Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden;
 - a) Wordt om uw toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie en voor het opvragen van relevante (medische) gegevens.
 - b) De organisatie moet binnen 10 werkdagen verweer voeren.
 - c) U krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kunt u ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen.
 - d) Wanneer de commissie voldoende informatie heeft kunnen ze een oordeel vormen over de gegrondheid van de klacht;
 - Schriftelijke beoordeling; u ontvangt het verslag met een oordeel over de klacht.
 - Hoorzitting; wanneer de commissie onvoldoende informatie heeft kan er een hoorzitting georganiseerd worden. U en de zorgorganisatie komen dan bij elkaar en kunnen (met eigen ondersteuning) verweer voeren. U krijgt daarna een schriftelijk verslag met het oordeel over de klacht.

Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?

De klachtencommissie

1. Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem
2. Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg-ij.nl
3. Via de website: www.eckg.nl, pagina 'een klacht indienen'