

# Heeft u een klacht of een suggestie?

Onze medewerkers doen er alles aan om u goede en kwalitatief hoge zorg te verlenen en uw hulpvragen zo goed mogelijk te adresseren. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze zorgverlening en een klacht willen indienen over uw behandeling, dan kan dit via onze klachtenprocedure. Wij hechten veel waarde aan uw klachten en/of opmerkingen, zodat wij onze zorgverlening en de tevredenheid van onze patiënten kunnen blijven verbeteren. In deze folder vindt u de benodigde informatie over wat u kunt doen met uw klacht.

---

## Stap naar uw zorgverlener

Wij moedigen u aan om uw klacht, indien dit voor u geen bezwaren oplevert, allereerst te bespreken met uw zorgverlener of met de coördinator van uw zorgtraject. Als uw zorgverlener op de hoogte is van uw opmerkingen, kan hij of zij daarmee direct aan de slag om deze uit de wereld te helpen. Op deze manier kunnen wij veel klachten al in een vroeg stadium oplossen.

## De klachtenfunctionaris

U kunt op ieder moment met uw klacht onze klachtenfunctionaris benaderen. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener(s) op wie de klacht betrekking heeft en kan u informeren over de mogelijkheden die u verder heeft om uw klacht aan de orde te stellen. De klachtenfunctionaris is te bereiken per e-mail via [klachtenfunctionaris@revacare.org](mailto:klachtenfunctionaris@revacare.org).

## De klachtencommissie

U kunt er ook voor kiezen om direct een formele klacht in te dienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een drietal onafhankelijke personen, waaronder in ieder geval één medicus, onder leiding van een jurist. Bij een procedure bij onze klachtencommissie zal de commissie uw klacht onderzoeken en een schriftelijk advies uitbrengen aan onze Raad van Bestuur over de gegrondheid daarvan en oplossingen voor de klacht aanbevelen. Het advies van de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur is zwaarwegend, maar niet bindend.

U kunt uw formele schriftelijke klacht per e-mail sturen naar [klachtencommissie@revacare.org](mailto:klachtencommissie@revacare.org), of per post naar Klachtencommissie Revacare, Hoofdstraat 189, 3971KL Driebergen-Rijsenburg. Uw klacht wordt binnen drie maanden volledig behandeld.

## Externe procedures

Uiteraard staat het u vrij om uw klacht buiten onze procedures aan de orde te stellen. Onze klachtenfunctionaris kan u informeren over al uw (juridische) mogelijkheden hiertoe.

Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Meer informatie over deze commissie en haar werkwijze vindt u op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).



## Vragen of andere suggesties?

Indien u nog verdere vragen heeft of een andere suggestie wilt doen, dan kunt u uiteraard op ieder moment één van onze medewerkers aanspreken of uw vraag/suggestie doorsturen naar ons secretariaat:

Hoofdstraat 189, 3971KL Driebergen-Rijsenburg  
Tel: 0800-73822273, [info@revacare.org](mailto:info@revacare.org)