

**Vragen
Klachten
Tips voor verbetering
Laat het ons weten !**

U heeft contact (gehad) met de praktijk voor echoscopie in het kader van geboortezorg. De praktijk en de echoscopist hebben een verantwoordelijkheid om u goed te informeren en om alles volgens afspraak te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u vragen heeft, dat u ontevreden bent of dat u denkt: het kan beter. Laat het dan weten! Samen met u zoeken we een passend antwoord of een oplossing.

In deze folder leest u wat u kunt doen bij vragen, klachten of ideeën voor verbetering.

In gesprek

De kortste weg naar een antwoord of oplossing is vaak: samen er over praten. Het verzoek is daarom: neem met uw vraag, klacht of idee voor verbetering rechtstreeks contact op met onze praktijk of echoscopist. De contactgegevens vindt u aan het eind van deze foldertekst.

Vindt u het moeilijk om contact op te nemen? Of heeft het gesprek voor u onvoldoende resultaat? Dan zijn er andere mogelijkheden.

Informatie over echoscopie

Wilt u (ook) van een ander dan de echoscopist antwoord op algemene vragen? Dan kunt u terecht op de websites van de Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie (NVOG) en het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu). Zie ook www.onderzoekvanmijnongeborenkind.nl. U kunt natuurlijk ook navraag doen bij uw verloskundige of arts.

Advies en bemiddeling De BEN-klachtenfunctionaris

Wilt u informatie over mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen? Wilt u een advies daarover? Of heeft u hulp nodig bij het formuleren en bespreken van uw klacht? Wilt u bemiddeling om tot een oplossing te komen? Dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris die via de BEN (Beroepsvereniging Echoscopisten Nederland) beschikbaar is. Deze klachtenfunctionaris is werkzaam vanuit Klacht&Company. Het eerste contact legt u bij voorkeur door een ingevuld klachtenformulier op te sturen. Dit formulier kunt u downloaden via www.klachtencompany.nl. Contact opnemen is mogelijk via BEN&klachtencompany.nl of 088 – 234 16 05.

Afsluitbericht na klachtafhandeling

Aan het slot van de afhandeling van uw klacht (al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris) ontvangt u een schriftelijk afsluitbericht. Daarin geeft de betrokken echoscopist of praktijkhouder aan wat de uitkomst is, of er afspraken zijn gemaakt en wanneer deze moeten zijn gerealiseerd.

Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgestemd dat dit langer gaat duren.

Niet tevreden met afsluiting?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie. De contactinformatie van deze staat in het afsluitbericht en op onze website: www.echoxpert.nl/klachtenregeling/.

Kosten?

Voor inschakeling van de via Klacht&Company beschikbare klachtenfunctionaris worden aan u geen kosten in rekening gebracht. Als u de zaak voorlegt aan de geschilleninstantie betaalt u doorgaans een (beperkt) entreegeld. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u wel de kosten van deze.

Andere mogelijkheden

Informatie, advies, ondersteuning

Voor informatie over klachtmogelijkheden en hulp bij het indienen van een klacht kunt u ook contact opnemen met:

- Zorgbelang (adviespunt):
zie www.zorgbelang-nederland.nl of
0900 – 24 37 070 (€ 0,10 per minuut).
- Patiënten federatie Nederland/Nationale Zorgnummer:
zie www.nationalezorgnummer.nl of
0900 – 23 56 780 (€ 0,20 per gesprek).

Schadevergoeding

Een verzoek om schadevergoeding dient u rechtstreeks in bij onze praktijk. Dit doet u schriftelijk. Daarna neemt de praktijkhouder of schadeverzekeraar contact op. Algemene informatie over schadevergoeding (aansprakelijkheid) vindt u onder meer bij De Letselschaderaad, via www.deletselschaderaad.nl

***Neem contact op met uw vraag, klacht of tip.
U geeft u zelf en ons dan een 'kans op beter' !***

Onze contactgegevens

EchoXpert: www.echoxpert.nl
m.engels@echoxpert.nl of a.druiff@echoxpert.nl
020-8208617

Klachtenfolder EchoXpert versie 2018