

Geschillencommissie Zorginstellingen

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie dan kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Stichting Geschillencommissie, Commissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Het reglement van de geschillencommissie kunt u opvragen bij:

Stichting Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T 070 - 310 53 10

Regionaal Tuchtcollege

Betreft uw klacht een BIG-geregistreerde zorgverlener dan kunt u deze ook indienen bij een regionaal tuchtcollege.
Zie voor meer informatie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

De IGZ neemt geen specifieke klachten in behandeling, maar kan een onderzoek instellen wanneer de kwaliteit van zorg in gevaar komt.
Zie voor meer informatie: www.igz.nl.



Heeft u een klacht?
Laat het ons weten!

CARDIA

Isabellaland 150 - 2591 SL Den Haag
T 070 - 8008 600 - E info@cardia.nl

Meer zien? www.cardia.nl/cardiaainbeeld



Als u tevreden bent, horen we dat natuurlijk graag. Maar ook als u ontevreden bent of een klacht heeft over de zorg die Cardia levert, willen we hier graag van op de hoogte gebracht worden. Wij zien uw klacht niet alleen als een uiting van onvrede over de manier waarop u bent behandeld, maar ook als mogelijkheid tot verbetering van onze kwaliteit. Wij nemen uw klacht altijd serieus. Door maatregelen te nemen naar aanleiding van een klacht kunnen we soortgelijke voorvallen in de toekomst mogelijk voorkomen.



Persoonlijk gesprek

Cardia hecht er grote waarde aan dat u uw onvrede of klacht zo snel mogelijk bespreekt met degene die direct betrokken is. Zodoende kan snel een oplossing gezocht worden waarbij de persoonlijke relatie tussen u en de zorgverlener goed blijft of hersteld wordt. Vaak wordt door een persoonlijk gesprek de klacht al opgelost. Wanneer u samen met de zorgverlener niet komt tot een oplossing naar tevredenheid, dan kunt u terecht bij de teamleider of regiomanager. Bij hem of haar kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk uiten.

Klacht indienen

U kunt ook gebruik maken van de klachtenregeling. Een cliënt kan ook familieleden of vrienden toestemming geven om voor hem of haar een klacht in te dienen. De cliënt moet zijn toestemming dan wel schriftelijk vastleggen. Alleen voor een wettelijk vertegenwoordiger is deze toestemming niet nodig. Uw klacht kunt u daarnaast kenbaar maken bij het secretariaat klachtenafhandeling. Zij neemt geen klacht in behandeling, maar kan u adviseren en ondersteunen bij het indienen van uw klacht.

U kunt uw klacht indienen door het digitale klachtenformulier in te vullen dat te vinden is op onze website www.cardia.nl (Over Cardia - Klachten). Dit kunt u sturen naar onderstaand adres. Daarnaast kunt u telefonisch contact opnemen of mailen.

Cardia t.a.v. Secretariaat klachtenafhandeling

Isabellaland 150,
2591 SL Den Haag
T 070 - 8008 400,
E klacht@cardia.nl

Het secretariaat klachtenafhandeling registreert uw klacht en stuurt deze door naar de juiste persoon binnen Cardia die de klacht in behandeling neemt. Wanneer u een klacht indient bij het secretariaat klachtenafhandeling ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. De verantwoordelijke is ingelicht en zal proberen tot een oplossing te komen binnen 30 dagen na het indienen van de klacht. Wanneer u uw klacht indient bij de klachtencommissie gelden andere termijnen. Deze vindt u in het klachtenreglement van Cardia op de website.

Elke klacht die wordt ingediend bij het secretariaat klachtenafhandeling wordt geregistreerd in het kwaliteitssysteem van Cardia. Hierdoor kan het secretariaat de behandeling van de klacht volgen en worden oplossingen die breder leiden tot kwaliteitsverbetering inzichtelijk gemaakt.

Externe mogelijkheden

Als u ontevreden bent over hoe Cardia uw klacht afhandelt, heeft u de mogelijkheid om bij andere externe instanties een klacht in te dienen. Deze instellingen hanteren eigen procedures en termijnen.

Klachtenfunctionaris

Cardia heeft een contract afgesloten met een onafhankelijk bureau dat professionele en deskundige klachtenfunctionarissen in dienst heeft. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon en ondersteunt en bemiddelt tussen cliënt en zorgverlener. De contactgegevens zijn te vinden op onze website www.cardia.nl (Over Cardia- Klachten).