

Klachtenprocedure van Curando B.V.

We vinden het fijn dat u ons laat weten dat u een klacht hebt of dat u niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen uw vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met uw klacht zitten maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Melden bij medewerker van Curando

Met een klacht kunt u in eerste instantie terecht bij uw zorgverlener. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij Curando. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken.

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van SPOT. De externe klachtenfunctionaris zal u advies geven en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Natuurlijk hebt u altijd het recht om rechtstreeks uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via:

klacht@verenigingspot.nl

035 – 54 27 517

Postbus 5135, 1410 AC Naarden

Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je je richten tot de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Contactgegevens Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Stichting Zorggeschil

Postbus 24018

3502 MA Utrecht

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl