

klachtregeling

1. Inleiding

Het kan voorkomen, dat u niet tevreden bent over uw behandeling bij CBT Rijnmond. We willen graag dat onze patiënten tevreden zijn, dus willen we klachten snel en goed behandelen en kijken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen.

U kunt gebruik maken van deze klachtenregeling van CBT Rijnmond, die bestaat uit 3 stappen:

Stap 1: u bespreekt de klacht met uw tandarts

Als dat geen oplossing biedt

Stap 2: u dient een klacht in bij de directie van CBT Rijnmond

Als de klacht nog niet opgelost is, dan

Stap 3: u dient een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie

Indien de klacht onopgelost blijft, dan

Stap 4: externe klachtencommissie

2. De klacht bespreken met de eigen CBT Rijnmond tandarts

Voor een snelle afhandeling van klachten is de eerste stap dat u over uw klacht met uw eigen CBT Rijnmond tandarts spreekt om te zoeken naar een oplossing. Vaak is het handig hiervoor een afspraak bij CBT Rijnmond te maken om de klacht, mondeling of telefonisch te bespreken.. Als u dat wilt kunt u vragen of de leidinggevende bij dit gesprek aanwezig is.

3. De klacht schriftelijk indienen bij CBT Rijnmond

Als bespreking met uw eigen CBT Rijnmond tandarts geen oplossing biedt, dan kunt u uw klacht bespreken met de directie van CBT Rijnmond. Stuur u uw klachtenbrief t.a.v. de directie van CBT Rijnmond. Uiterlijk binnen een week wordt er contact met u opgenomen om alsnog te kijken of de klacht opgelost kan worden.

Adres:

Wytemaweg 10
3015 CN Rotterdam

4. De onafhankelijke klachtenregeling van CBT Rijnmond

Indien de klacht onopgelost blijft dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van het CBT Rijnmond.

In deze commissie hebben zitting: mw E. Bouvy-Berends (voorzitter), mw E. Dieleman en mw. A. van Hattem.

Het adres van de Klachtencommissie is:

CBT Rijnmond
t.a.v. de klachtencommissie
Wytemaweg 10
3015 CN Rotterdam

5. Externe klachtencommissie

CBT Rijnmond is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg Algemeen.

6. Melding, registratie en evaluatie van klachten



klachtregeling

CBT Rijnmond registreert de ontvangen klachten om periodiek te evalueren of het beleid moet worden aangepast.

De klachten onder 3 en 4 zijn schriftelijk vastgelegd. De klachten onder punt 2 worden, indien zij worden opgelost, gemeld aan het managementteam, zodat ook deze bij de periodieke evaluatie van klachten worden betrokken.