

## Suggesties, klachten en geschillen

De medewerkers van Essenza Clinics zetten zich dagelijks in om de best mogelijke zorg te geven welke is afgestemd op het individu.

Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent over jouw verblijf, bejegening of behandeling. Is dit het geval, laat het ons dan weten, zodat we aan je wensen of klachten zo snel mogelijk aandacht kunnen besteden. Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling, de bejegening of verzorging die door de betrokkenen als onjuist of onterecht wordt ervaren. De klacht kan betrekking hebben op de bejegening, verzorging, organisatie en financiële aspecten.

Essenza Clinics heeft conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld en heeft een externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. Ook zijn we aangesloten bij de geschillencommissie Zorg. Hieronder leggen we uit wat je kunt doen wanneer je ontevreden bent.

### Klachtopvang

Je meldt en bespreekt je klacht met de medewerker op wie je klacht betrekking heeft of bespreek de klacht met zijn/haar leidinggevende. Voor jou kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- Reageer zo snel mogelijk
- Wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van tevoren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen
- Probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken
- Je kunt natuurlijk altijd iemand meenemen ter ondersteuning

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang je onvrede niet weg genomen of wil je rechtstreeks een klacht indienen? In dat geval kun je terecht bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze kun je bereiken via de Geschillencommissie Zorg.

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij jouw klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en kan jou ook meer vertellen over de klachtenprocedure en eventuele vervolgmogelijkheden. Het doel van de behandeling door de klachtenfunctionaris is om samen met de organisatie tot een oplossing te komen voor je klacht.

## Geschillencommissie

Het kan voorkomen dat je het niet eens bent met de wijze waarop je klacht is behandeld of dat je ontevreden bent over de uitkomst daarvan. In dat geval is er sprake van een geschil en kun je dit geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Zorg waarbij wij zijn aangesloten. Voor meer informatie hierover verwijzen we je naar de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

## Wil je meer weten?

De informatie hierboven geeft antwoord op de belangrijkste vragen over je klachtmogelijkheden. Voor meer informatie verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Deze kun je opvragen via [info@essenzaclinics.nl](mailto:info@essenzaclinics.nl) o.v.v. 'Toesturen klachtenreglement' of door contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Hier zijn uiteraard geen kosten aan verbonden.