

Complimenten, suggesties en klachtenregeling

We stellen het zeer op prijs als u uw positieve ervaringen met ons deelt. Complimenten zijn voor ons team een waardevolle bron van motivatie en helpen ons inzicht te krijgen in wat we goed doen. Heeft u een tip die ons kan helpen onze service te verbeteren? Laat het ons dan weten.

Klachtenprocedure

Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze zorg of service. In dat geval nodigen wij u uit om dit met ons te delen. Wij streven ernaar om iedere patiënt zo goed mogelijk te helpen en nemen uw klacht serieus.

U kunt uw klacht per e-mail sturen naar boekhouding@den2.nl. De praktijkleider zal de klacht dan in behandeling nemen. Heeft u liever telefonisch contact? Neem dan contact op met de praktijk (035-6295987) en vraag naar onze praktijkleider.

Klachtencommissie

We proberen er altijd uit te komen binnen de praktijk, maar bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u terecht bij de klachtenservice van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (Skge). De klachtenfunctionaris van het Skge is onafhankelijk en onpartijdig en helpt u bij het vinden van een passende oplossing, bijvoorbeeld door bemiddeling tussen u en een zorgverlener van onze praktijk. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel, maar ondersteunt u in het proces. U kunt de klachtfunctionaris ook bellen wanneer u advies wilt over hoe u zélf het gesprek met de zorgverlener moet voeren. Voor meer informatie klik [hier](#).

Klacht indienen

Wilt u een klacht indienen via Skge? Dan verwijzen wij u naar het digitale klachtenformulier. Klik [hier](#) om direct naar het klachtenformulier te gaan.

Heeft u de voorkeur voor schriftelijke indiening per post? Zorg dan voor een duidelijke omschrijving van:

- De gebeurtenis (datum en locatie)
- De persoon over wie u ene klacht heeft
- De reden van uw ontevredenheid

Vermeld daarbij ook uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer. U kunt uw klacht sturen naar:

Skge -

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Geschillenprocedure

Indien u de klachtenprocedure volledig heeft doorlopen en het niet lukt om tot een bevredigende oplossing te komen, kunt u een geschillenprocedure starten bij [de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg \(SGIM\)](#). In beginsel heeft u niet rechtstreeks toegang tot de Geschilleninstantie Mondzorg, u moet eerst de klachtenprocedure doorlopen.