



**Klachtenprocedure
Stichting Abortuskliniek Amsterdam**

Contact

Klachtenloket Zorg

Telefoon: 070-310 53 92

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

E-mail: info@klachtenloket-zorg.nl

Stichting Abortuskliniek Amsterdam (SAA) zet zich in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks deze inzet kan er iets mis gaan. Bent u niet tevreden met de aangeboden hulp of manier waarop u wordt behandeld, dan kunt u een klacht indienen.

Gesprek met betrokkene

Mocht u niet tevreden zijn over uw ervaring met SAA, dan stellen wij het op prijs als u hier eerst over wilt praten met uw behandelend arts. Indien een gesprek niet tot een oplossing leidt waar u zich in kunt vinden, dan kunt u overgaan tot het indienen van een officiële klacht.

Klacht indienen bij het Klachtenloket Zorg

U kunt een officiële klacht indienen bij een klachtenfunctionaris van het Klachtenloket. Dit is een onafhankelijke en instantie waar SAA bij aangesloten is.

Een klacht indienen kan alleen schriftelijk per e-mail. Als uw klacht helder is, gaat u samen met de functionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken. Als u aangeeft dat bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen drie weken een eerste bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar. Het doel van de bemiddeling is de relatie tussen u en uw arts te herstellen. Bemiddeling is pas geslaagd als beide partijen het hier over eens zijn.

Hulp van de klachtenfunctionaris, de klachtenbemiddeling en klachtbehandeling zijn voor u kosteloos.

Voor meer informatie zie: www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld!

Geschillenprocedure

Komt u samen met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing? Dan is er de mogelijkheid om uw klachtenprocedure voort te zetten. Uw klacht wordt vanaf dit moment een geschil genoemd.

Een geschil wordt in behandeling genomen door een geschillencommissie als u het schriftelijk indient en als het voldoet aan de volgende vermelding:

- Naam van de klager (Uw naam)
- Als u namens een klager een geschil indient, welke relatie u tot deze persoon heeft.
- Of u, de klager, contact heeft gehad met een klachtenfunctionaris en een korte omschrijving van de uitkomst hiervan.
- Over wie het geschil gaat.
- Over welke behandeling, gedraging of bejegening u ontevreden bent.

Als het nodig is, helpt de klachtenfunctionaris u bij het schriftelijk indienen van uw geschil. Dit brengt voor u geen kosten met zich mee.

De geschillencommissie doet onderzoek naar de oorzaak van het geschil. Na het onderzoek doet de geschillencommissie een uitspraak of uw geschil gegrond is en geeft een advies dat bindend is. De procedure van het indienen van het geschil tot de uitspraak duurt maximaal 6 maanden.

- ◇ Naast een rechter en een secretaris hebben in de geschillencommissie een patientenvertegenwoordiger en een arts namens de artsenorganisaties zitting.
- ◇ De leden van de geschillencommissie en de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht.
- ◇ De procedure is kosteloos. Wel kunnen kosten voor griffierecht in rekening worden gebracht van ten hoogste €50,-
- ◇ Indien u zich wilt laten bijstaan bij de behandeling van uw geschil dan komen deze kosten voor eigen rekening.
- ◇ De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen.
- ◇ Voor meer informatie zie www.degeschillencommissie.nl