

## **Klachtenregeling**

Versie Januari 2022

Deze klachtenregeling is samengesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### Inleiding

In velerlei opzichten doen wij ons uiterste best u de beste behandeling te bieden. Helaas kan het voorkomen dat u ontevreden bent over uw behandeling of het resultaat hiervan. Deze klachtenprocedure is gebaseerd op de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en voldoet aan de daarin omschreven aanbevelingen. Wij berichten u over hoe Venocare zal omgaan met uw klacht.

Een klacht ontstaat vaak door meerdere factoren zoals (veronderstelde) fouten, verkeerde verwachtingen, misverstanden, niet nakomen van afspraken en interpretatieverschillen. Wij hopen dat u ten eerste en aller tijden uw onvrede uit aan de zorgverlener. Mocht dit niet toereikend zijn kan uw klacht worden opgelost door klachtenopvang of bemiddeling. Belangrijk hierbij is dat de wijze van afhandeling aansluit bij uw doelen, behoeften en verwachtingen. Wij proberen een open klimaat te creëren rondom klachten, fouten en complicaties, hiermee wordt bedoeld dat zowel u als uw zorgverlener openheid toont over de behandeling en de effecten hiervan. U mag hierbij verwachten dat er zorgvuldig zal worden omgegaan met uw privacy.

Belangrijk om te weten is dat Venocare een behandelverplichting heeft en geen garantie kan geven over het resultaat. Uw mag van ons verwachten dat op voorhand met u wordt besproken welke behandeling plaatsvindt, welke resultaten te verwachten zijn en welke complicaties de behandeling met zich mee kan brengen en hoe groot de kans hierop is. Ook ons foldermateriaal is hierover duidelijk en in uw bezit.

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- het tegemoet komen aan u als klager en zo mogelijk oplossen van uw onvrede;
- het bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de zorg;
- het herstellen van uw vertrouwen in Venocare.

### Procedure

Wanneer u uiting geeft aan onvrede of een klacht naar aanleiding van uw bezoek of behandeling bij Venocare dan horen wij dit uiteraard zo spoedig mogelijk. Wij gaan hierover dan graag met u in gesprek. In het geval dat er sprake is van een fout of een complicatie, dan bespreken wij dit met u als cliënt en zo nodig betrekken we een andere specialist bij het gesprek over de klacht als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling. Uw privacy wordt daarbij vanzelfsprekend zoveel mogelijk beschermd.

Indien dit gesprek geen opheldering brengt is er de mogelijkheid uw onvrede te uiten in een brief gericht aan onze praktijk. Wij zullen hierop schriftelijk antwoorden in de hoop alsnog aan uw verwachtingen te kunnen voldoen. Er zal worden gestreefd naar een (kosteloze) oplossing binnen de grenzen van de behandelingen die Venocare aanbiedt. Tot uiterlijk 1 jaar na uw consultatie of behandeling zal uw klacht in behandeling worden genomen, na deze periode is het behandeltraject (DOT zorgtraject) namelijk ruimschoots afgesloten.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht binnen Venocare willen wij u wijzen op de mogelijkheid van directe klachtenopvang en directe toegang tot klachtenfunctionaris en geschillencommissie buiten het kader van onze organisatie via het [Klachtenportaal Zorg](#). Er zal te allen tijde binnen 6 weken inhoudelijk worden gereageerd op uw klacht.