
Patiëntinformatie

Klachtenprocedure



Abortion Care Europe streeft ernaar om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de geboden zorg of de wijze waarop je bent behandeld. In dat geval heb je de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Gesprek met de betrokkene

Wanneer je ontevreden bent over jouw ervaring met ACE, vragen wij je om dit in eerste instantie te bespreken met jouw behandelend arts. Vaak kan een gesprek leiden tot verduidelijking of een passende oplossing. Mocht dit gesprek niet tot een voor jou acceptabele oplossing leiden, dan kun je een officiële klacht indienen.

Klacht indienen?

Mail naar:
complaint@abortioncare.nl

Klacht indienen bij het Klachtenloket Zorg

Het indienen van een klacht kan uitsluitend schriftelijk per mail. Wanneer jouw klacht duidelijk is geformuleerd, zal de klachtenfunctionaris samen met jou zoeken naar een passende oplossing. Als je aangeeft dat je gebruik wilt maken van bemiddeling, vindt binnen drie weken een eerste bemiddelingsgesprek plaats. De klachtenfunctionaris treedt hierbij op als onafhankelijke bemiddelaar. Het doel van deze bemiddeling is het herstellen van de relatie tussen jou en de arts. De bemiddeling is geslaagd wanneer beide partijen zich kunnen vinden in de uitkomst.

De ondersteuning door de klachtenfunctionaris, de bemiddeling en de behandeling van de klacht zijn kosteloos.

Jouw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Meer informatie is te vinden op de site van [De Geschillencommissie Zorg](#).

Geschillenprocedure

Wanneer het niet lukt om samen met de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen, kun je de klachtenprocedure voortzetten. Vanaf dat moment wordt de klacht aangemerkt als een geschil.

Een geschil wordt door de geschillencommissie in behandeling genomen wanneer dit schriftelijk wordt ingediend en ten minste de volgende informatie bevat:

- Naam van de klager
- Indien van toepassing: de relatie tot de klager wanneer het geschil namens iemand anders wordt ingediend
- Een korte beschrijving van het contact met de klachtenfunctionaris en de uitkomst daarvan
- De persoon of organisatie over wie het geschil gaat
- Een omschrijving van de behandeling, gedraging of bejegening waarover je ontevreden bent.

Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris je ondersteunen bij het schriftelijk indienen van het geschil. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

De geschillencommissie onderzoekt de oorzaak van het geschil en doet vervolgens een bindende uitspraak over de gegrondheid ervan. Daarnaast kan de commissie een advies geven. De volledige procedure, van indiening tot uitspraak, duurt maximaal zes maanden.

De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (rechter), een secretaris, een patiëntvertegenwoordiger en een arts namens de artsenorganisatie.

Zowel de leden van de geschillencommissie als de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht.

De procedure is kosteloos, wel kan een griffierecht worden gevraagd van maximaal 50 euro.

Eventuele kosten voor juridische of andere bijstand zijn voor eigen rekening.

De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen.

Meer informatie is te vinden op de site van [De Geschillencommissie](#)

Contact

De kliniek is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.45 uur voor het maken van een afspraak of voor meer informatie over de behandeling of kosten.



Vragen?

Bel: +31 85 822 07 98