

# Uw klacht melden is belangrijk

Al onze medewerkers binnen Retina Operatiecentrum schenken veel aandacht aan de kwaliteit van de zorg en proberen u zo goed mogelijk te informeren. Bent u niet tevreden of er zijn zaken die u als onjuist of onterecht heeft ervaren dan zoeken we naar een passende oplossing.

Menselijke fouten, vergissingen of onduidelijkheden kunnen onverhoopt voorkomen. Wellicht voelt u zich onvoldoende begrepen voor, tijdens of na een behandeling. Dat willen wij graag van u weten, want van fouten kunnen wij leren en daarmee de zorg verbeteren.

## Waar kunt u terecht met uw klacht?

Het bespreken van uw klacht met de direct betrokkene heeft in de praktijk verreweg de meeste voordelen. In de meeste gevallen worden problemen dan direct opgelost. Dit is echter niet altijd makkelijk. Daarom hebben we ook een kliniekmanager met wie u uw klacht kunt bespreken, of waarbij u deze schriftelijk kenbaar kunt maken.

### **Mondeling**

Onze kliniekmanager kan u goed helpen bij het beschrijven van de klacht, het probleem met u bespreken en bekijken welke oplossingen mogelijk zijn. Hij of zij kan ook aanwezig zijn bij een gesprek waarin u uw onvrede met de betrokkene(n) bespreekt en kan daarbij bemiddelen. Bij de aanmeldbalie helpen ze u graag verder in contact te komen met de kliniekmanager.

### **Schriftelijk**

Indien u uw klacht liever op schrift wilt zetten, kunt u dit per post sturen t.a.v. onze kliniekmanager Daniel Gerritsen. Het adres is: Laan van de Helende Meesters 431, 1186 DK Amstelveen. Na het ontvangen van de klacht nemen we zo spoedig mogelijk contact met u op.

### **Opmerkingen of verbeterpunten**

Wanneer u opmerkingen of verbeterpunten hebt over onze dienstverlening, kunt u deze altijd sturen of kenbaar maken bij de aanmeldbalie. Retina Operatiecentrum streeft naar continue verbetering. Uw inbreng is daarbij heel belangrijk.