

# **Klachtenprocedure voor patiënten in behandeling bij Merem**

## **Indienen van een klacht**

Tijdens uw behandeling of die van uw kind komt u in contact met verschillende behandelaars en andere medewerkers. Iedereen doet zijn best om een positieve bijdrage te leveren aan uw behandeling en verblijf hier. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de organisatie, de behandeling of over hoe men met u omgaat. Als het u niet lukt om het probleem op te lossen met de betrokken medewerker of leidinggevende van de afdeling kunt u een klacht indienen. Door een klacht in te dienen, helpt u ons de kwaliteit van de behandeling te verbeteren. Schroomt u daarom niet om het te doen. Merem kan en wil leren van uw klachten of verbetervoorstellen. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk of per e-mail indienen. Het klachtenformulier kunt u vinden op de website van Merem ([www.merem.nl](http://www.merem.nl)).

## **Opgang en bemiddeling klachtenfunctionaris**

U kunt met uw klacht naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris gaan, die in dienst is van Merem. Deze functionaris luistert naar uw klacht en zoekt samen met u naar een passende oplossing. Daarvoor zal de functionaris ook een gesprek voeren met de medewerker of de afdeling die betrokken is bij de klacht. Hopelijk kan de relatie met de organisatie en de medewerker via bemiddeling hersteld worden, zodat uw behandeling op een professionele manier kan worden voortgezet. Als blijkt dat er structurele problemen in de organisatie zijn die de klacht veroorzaakt hebben, brengt de klachtenfunctionaris een advies uit aan de raad van bestuur om die situatie te verbeteren.

Klachtenfunctionaris Merem:

Mevrouw M. (Monique) Huiskes

Soestdijkerstraatweg 129, 1213 VX Hilversum

Telefoon: 035 – 68 81 411

Aanwezig op dinsdag, woensdag en donderdagochtend

E-mail: [klachtenfunctionaris@merem.nl](mailto:klachtenfunctionaris@merem.nl)

### **De Klachtencommissie**

Als u er met de klachtenfunctionaris niet uitkomt dan kunt u, bij voorkeur in overleg met de klachtenfunctionaris, maar eventueel ook rechtstreeks, uw klacht schriftelijk voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie (klachtencommissiemerem@ziggo.nl). Deze commissie doet onderzoek. Zij komt binnen 6 weken na ontvangst van uw mail of brief met een oordeel.

### **De Geschillencommissie**

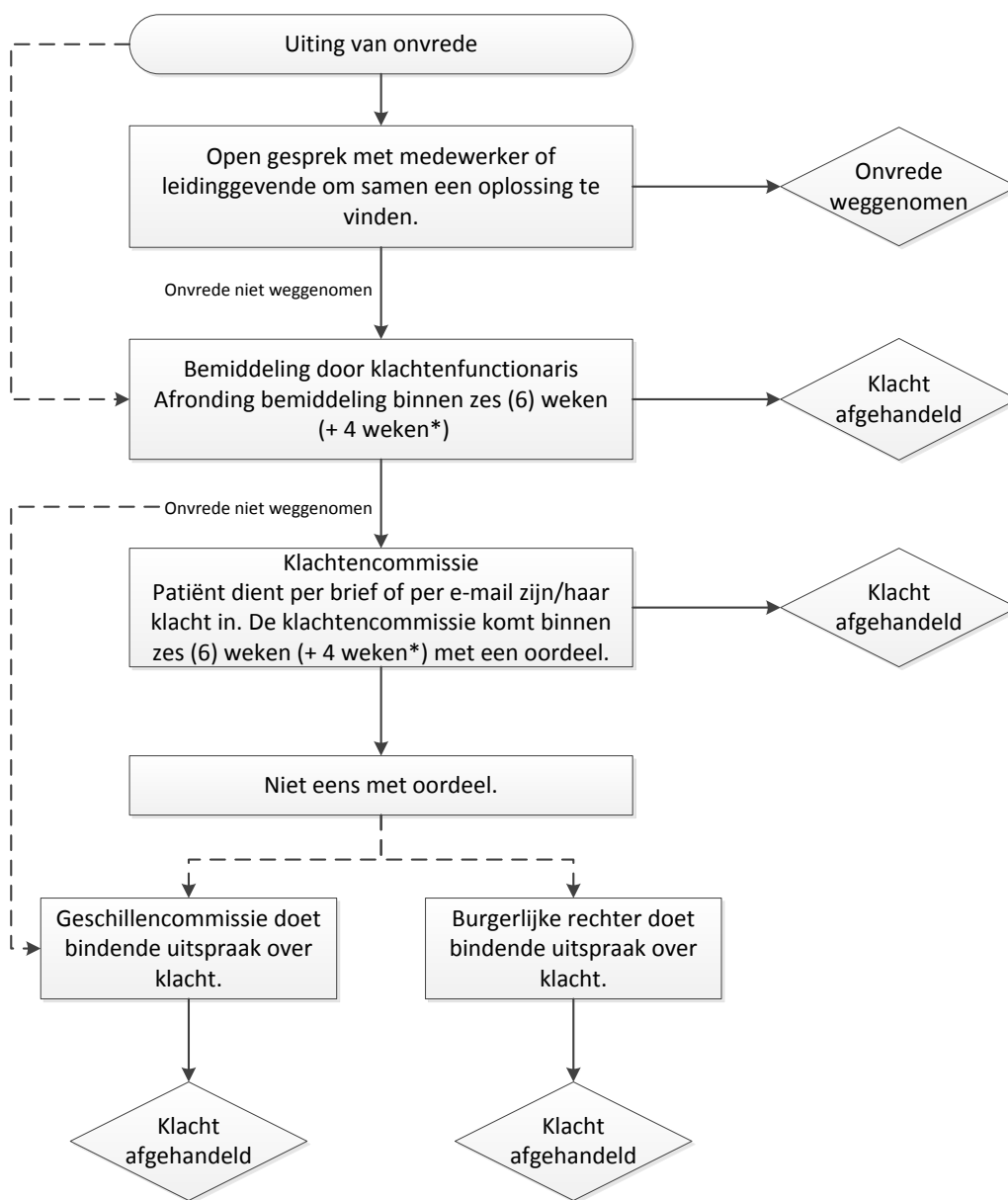
Indien uw klacht na behandeling door de klachtencommissie niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Zorg. Merem is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg zorgt voor een onpartijdige oplossing van klachten en geschillen, met een voor beide partijen bindende uitspraak, wanneer zorgverlener en patiënt er samen niet uitkomen. Meer informatie over de landelijke Geschillencommissie en de procedure vindt u op de website: [www.degeschillencommissiezorg.nl/cliënten](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/cliënten).

### **NB: Vragen/klachten over uw zorgnota**

Als u vragen of klachten heeft over uw zorgnota kunt u zich wenden tot de desbetreffende zorgverzekeraar. Als de zorgverzekeraar er niet uit komt dient deze zich te wenden tot de zorginstelling.

Op de website <http://www.dezorgnota.nl> staat stapsgewijs precies aangegeven hoe patiënten moeten handelen bij vragen over de zorgnota.

In onderstaand stroomschema is het bovenstaande schematisch weergegeven.



Voorkeursroute →

Optionele route - - ->

\*Indien afhandeling van de klacht binnen uiterlijk zes (6) weken redelijkerwijs niet mogelijk is gezien de aard, omvang en/of complexiteit van de klacht kan de termijn van zes (6) weken met een termijn van vier (4) weken worden verlengd.

*Versie 2650/04062019*



**Merem Medische Revalidatie**

Soestdijkerstraatweg 129  
1213 VX HILVERSUM  
035 – 68 81 411  
[www.merem.nl](http://www.merem.nl)

Volg ons ook op   