

Klachtenprocedure Orandum BV.

1. Het is belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met een klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben wij u iets niet goed genoeg uitgelegd.
2. Het staat u altijd vrij een afspraak te maken om een klacht of gevoel van onvrede te bespreken.
Samen met de betrokken dokter of medewerker kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing. We verzoeken u om dit op voorhand aan te geven zodat we hiervoor de tijd kunnen nemen.
3. Mocht u met de uitkomst hiervan niet tevreden zijn dan kunt u zich wenden tot de interne Klachten functionaris, de heer A.A. van Vliet. We verzoeken u om dit schriftelijk te doen. Uw brief kunt u sturen naar: VandenBroecke Kliniek, Mary Beystraat 5, 2324 DK Leiden. U krijgt dan binnen twee weken antwoord op uw klacht.
4. Indien het resultaat voor u nog steeds onbevredigend is, dan kunt u uw klacht per brief indienen bij de externe Klachtenfunctionaris van de kliniek. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris overlegt met u en de betrokken persoon gezamenlijk en apart. Hierbij vindt dus hoor en wederhoor plaats.
U kunt de contactgegevens van de externe Klachtenfunctionaris bij ons opvragen. U krijgt dan binnen 6 weken antwoord op uw klacht.