

Patiëntinformatie klachtenregeling

Inleiding

De medewerkers van de ANWB Alarmcentrale doen hun uiterste best om u goede hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de hulpverlening. Aan uw opmerkingen of klacht wordt groot belang gehecht. Allereerst omdat de ANWB Alarmcentrale het belangrijk vindt dat u tevreden bent. Daarnaast biedt dit ons de kans om de hulpverlening te verbeteren. Hier leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

Voorleggen aan de ANWB Alarmcentrale

Wanneer u niet geheel tevreden bent over de verleende hulp, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Wij stellen het in zo'n situatie op prijs dat u contact opneemt ons, zodat wij in de gelegenheid zijn om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen met de ANWB Alarmcentrale niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met u en de ANWB Alarmcentrale kan werken aan een oplossing. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen.

Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, gebruik dan het [klachtenformulier](#).

Geschillencommissie

Indien u er samen met de klachtenfunctionaris en de ANWB Alarmcentrale niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht; in bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.

De ANWB Alarmcentrale heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa. De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website www.geschillencommissie-EZa.nl. Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- De ANWB Alarmcentrale vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de geleverde hulpverlening. Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u ons om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalft.
- Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.