



TIPS OM EEN KLACHT GOED TE VERWOORDEN

Tips voor het goed verwoorden van een klacht

Het kan gebeuren dat een behandeling of geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar soms bent u zich pas later ervan bewust wat er (niet) is gebeurd. De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de zorgverlener. In een open en eerlijk gesprek kunt u samen op zoek naar een oplossing. Lukt het niet de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan staan we u graag bij. Onderstaande tips om een gesprek aan te gaan en een klacht goed te verwoorden kunnen het u makkelijker maken uw onvrede te uiten bij uw zorgverlener:

- u vraagt de betreffende zorgverlener om een afspraak te maken voor een gesprek;
- het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van ontevredenheid;
- als u dat prettig vindt kunt u bijvoorbeeld een familielid vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Een goede voorbereiding op het gesprek helpt! Bereid u voor zodat u kunt uitleggen:

- wat er is gebeurd;
- hoe u dat heeft ervaren;
- wat de gevolgen zijn voor u;
- of dit blijvende gevolgen voor u zijn;
- wat u wilt bereiken met het gesprek;
- wat u verwacht van de zorgverlener.

Het voeren van een dergelijk gesprek kan emoties oproepen, zowel bij u als bij de zorgverlener. Emoties mogen er zijn, maar op het moment dat ze de voortgang van het gesprek belemmeren is een korte onderbreking een optie.

Een tweede gesprek kan nodig zijn om het gevoel van ontevredenheid los te laten en/of om afspraken te maken.