

# informatiefolder tips en klachten

De SAG vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Wij willen aan al onze patiënten hoogstaande zorg leveren. Toch kan het gebeuren dat u over sommige zaken minder tevreden bent.

## *Suggesties en klachten kenbaar maken*

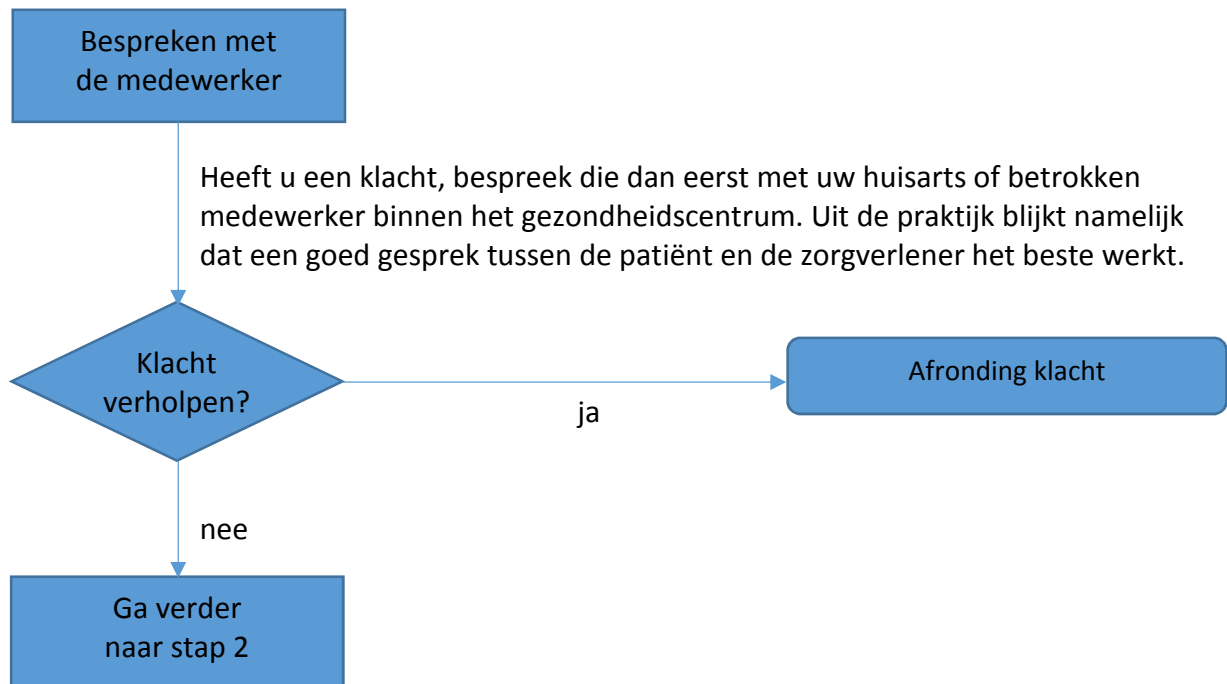
Wij horen graag van u hoe u onze dienstverlening ervaart. Bent u tevreden of juist minder tevreden over de gang van zaken op één van onze gezondheidscentra? Bijvoorbeeld over het (medisch) handelen, de bejegening of de communicatie? Laat het ons dan weten.

Bent u tevreden of heeft u een suggestie voor verbetering? Dan horen wij dat graag van u. U kunt uw compliment of suggestie kenbaar maken bij de betreffende medewerker. Ook kunt u contact opnemen met de centrummanager. Elk gezondheidscentrum van de Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra heeft een centrummanager. Bij hem of haar kunt u terecht met al uw vragen en opmerkingen over het gezondheidscentrum.

Heeft u een klacht? Dan gaan we samen met u op zoek naar een oplossing. Daarnaast registreren wij uw klachten en opmerkingen voor intern gebruik, zodat we inzicht krijgen in wat volgens u kan worden verbeterd. Op die manier werken wij continue aan onze kwaliteit.

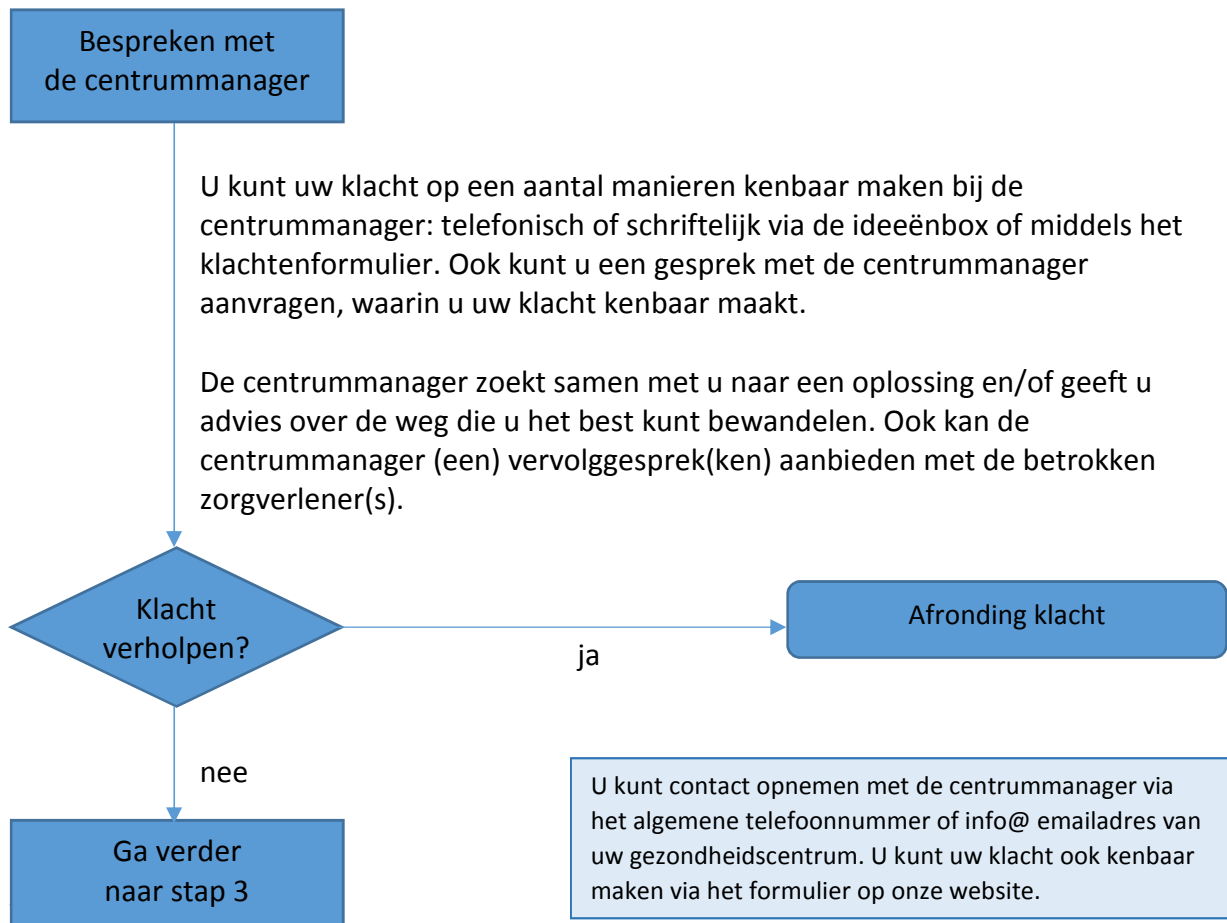
In deze folder leest u hoe u een klacht kenbaar kunt maken en hoe wij uw klacht vervolgens in behandeling nemen. We ronden een klacht af, als deze naar uw tevredenheid is afgehandeld. Mochten we er onverhoopt niet uitkomen samen, dan kunt u uw klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

## Stap 1: bespreek uw klacht met de betreffende medewerker

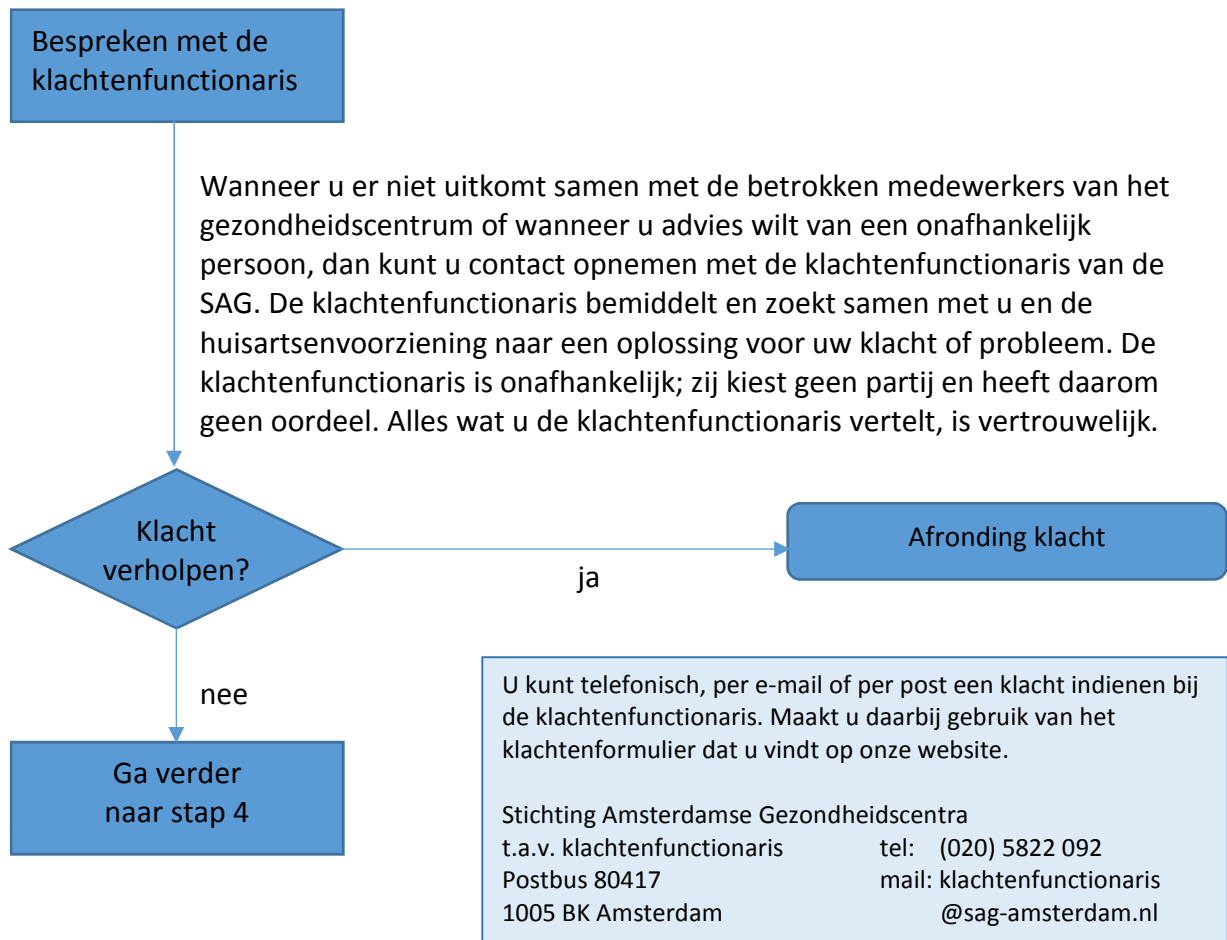


---

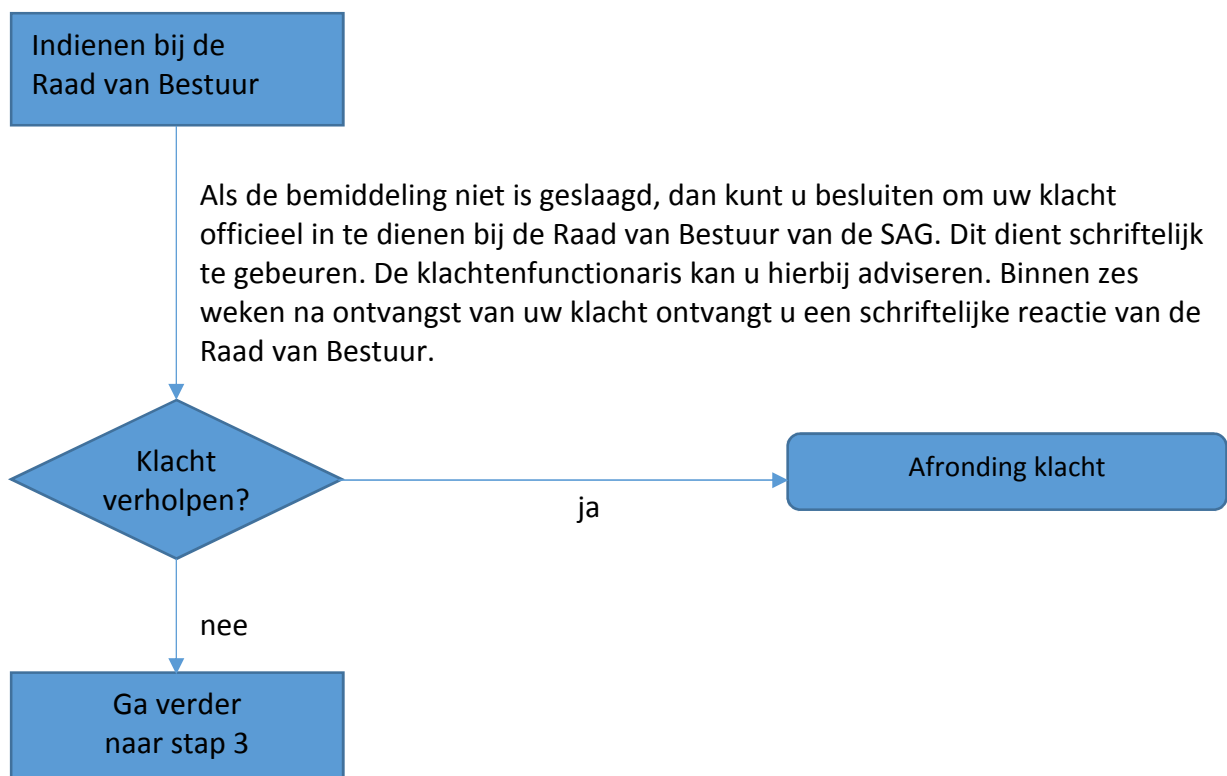
## Stap 2: bespreek uw klacht met de centrummanager



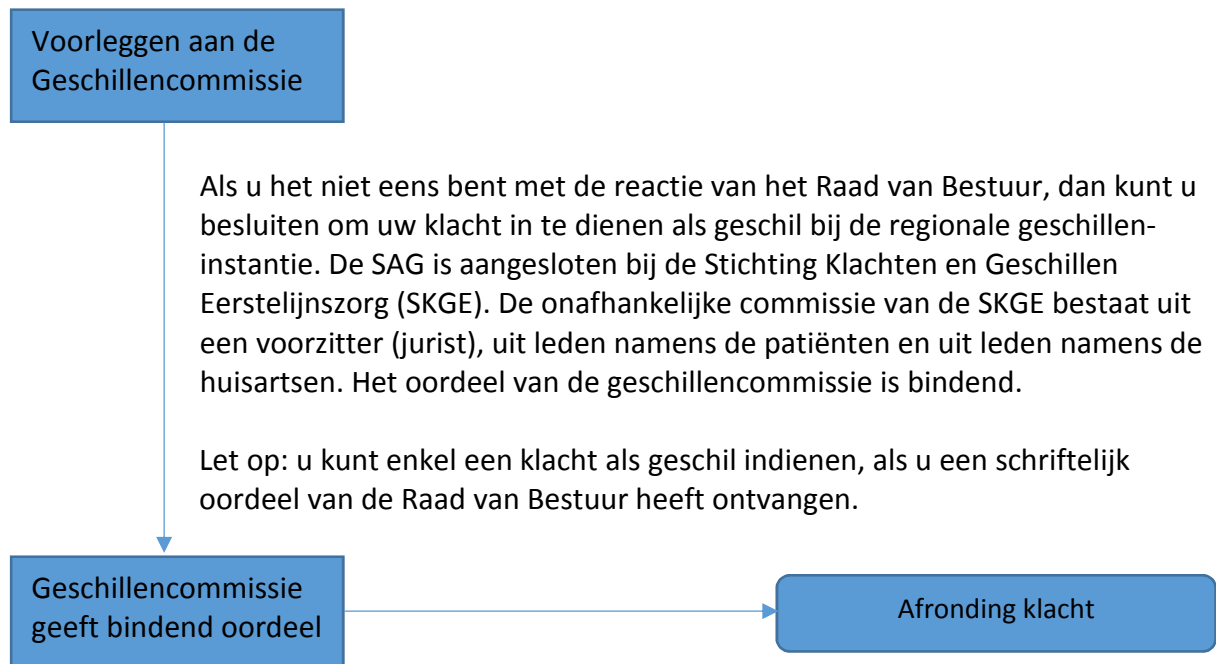
### Stap 3: bespreek uw klacht met de klachtenfunctionaris



### Stap 4: dien uw klacht officieel in bij de Raad van Bestuur



## Stap 5: leg uw klacht voor aan de geschillencommissie



---

## Meer informatie

### Wilt u het online klachtenformulier invullen?

U vindt het klachtenformulier op onze website:  
[www.sag-amsterdam.nl/de-sag/klachtenprocedure](http://www.sag-amsterdam.nl/de-sag/klachtenprocedure)

### Wilt u meer informatie over het indienen van een klacht?

Kijk dan op onze website onder 'Over ons':  
[www.sag-amsterdam.nl/de-sag/klachtenprocedure](http://www.sag-amsterdam.nl/de-sag/klachtenprocedure)

of op de website van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE):  
[www.skge.nl/patiënten](http://www.skge.nl/patiënten)

### Wilt u meer informatie over uw gezondheidscentrum of over de Stichting Amsterdamse gezondheidscentra?

Kijk dan op onze website:  
[www.sag-amsterdam.nl](http://www.sag-amsterdam.nl)