

Informatiefolder tips en klachten

Voor patiënten

Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra (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.

Tips 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? Ook dan horen wij dat graag van u. U kunt uw compliment, tip of suggestie kenbaar maken bij de betreffende medewerker. Ook kunt u contact opnemen met de centrummanager. Elk gezondheidscentrum van Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra heeft een centrummanager, bij wie u terecht kunt met vragen en opmerkingen over het gezondheidscentrum.

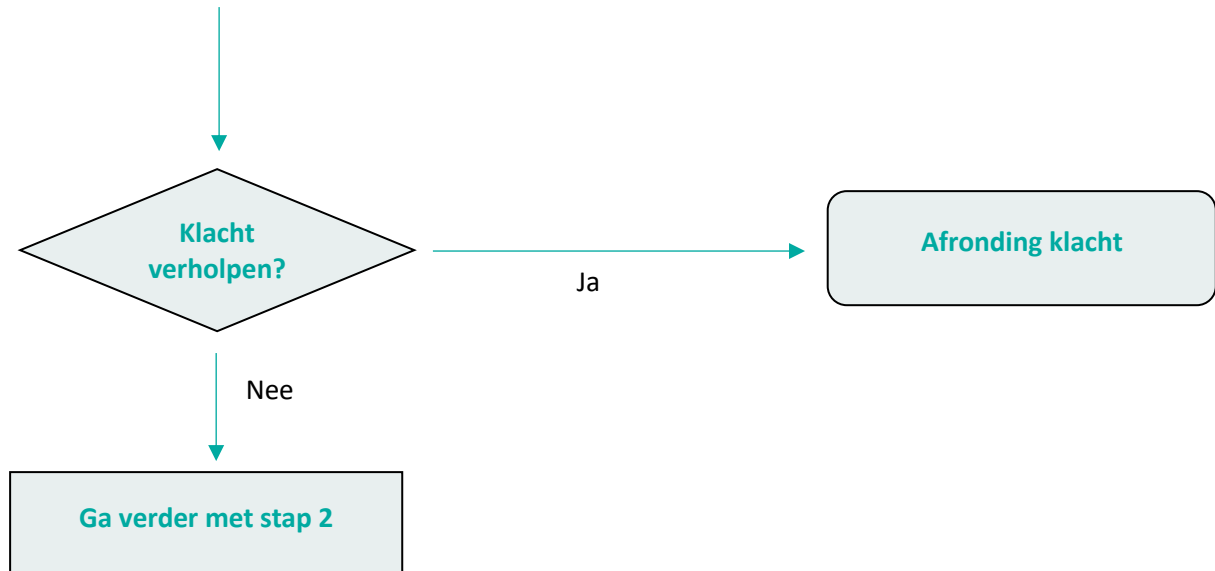
Heeft u een klacht? Dan gaan we samen met u op zoek naar een oplossing. Daarnaast registreren wij uw klachten en opmerkingen voor intern gebruik, zodat we inzicht krijgen in wat volgens u kan worden verbeterd. Op die manier werken wij continu aan onze kwaliteit.

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

Bespreeken met de medewerker

Heeft u een klacht, bespreek die dan eerst met uw huisarts of betrokken medewerker binnen het gezondheidscentrum. In de praktijk blijkt namelijk dat een goed gesprek tussen patiënt en zorgverlener het beste werkt.

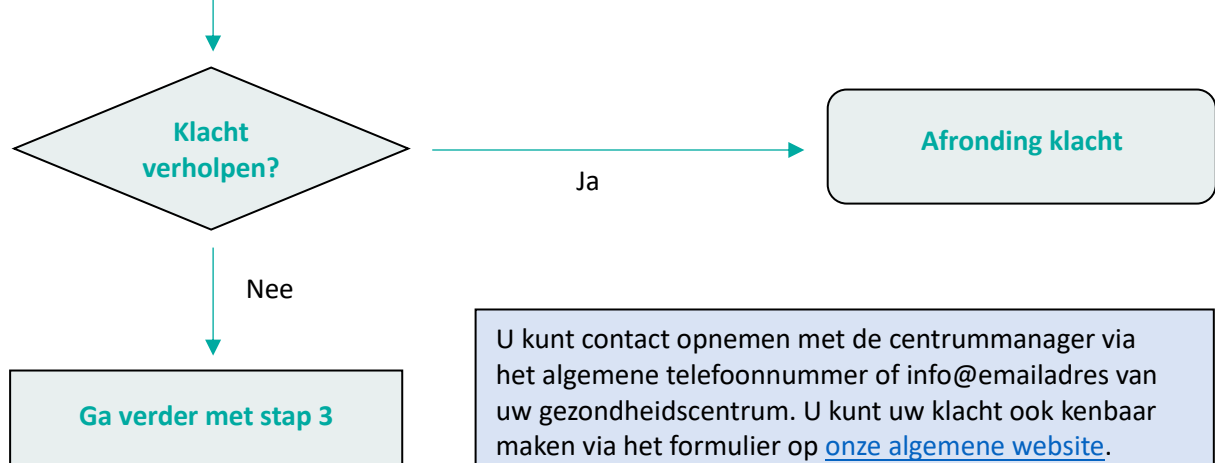


Stap 2: Bespreek uw klacht met de centrummanager

Bespreeken met de centrum manager

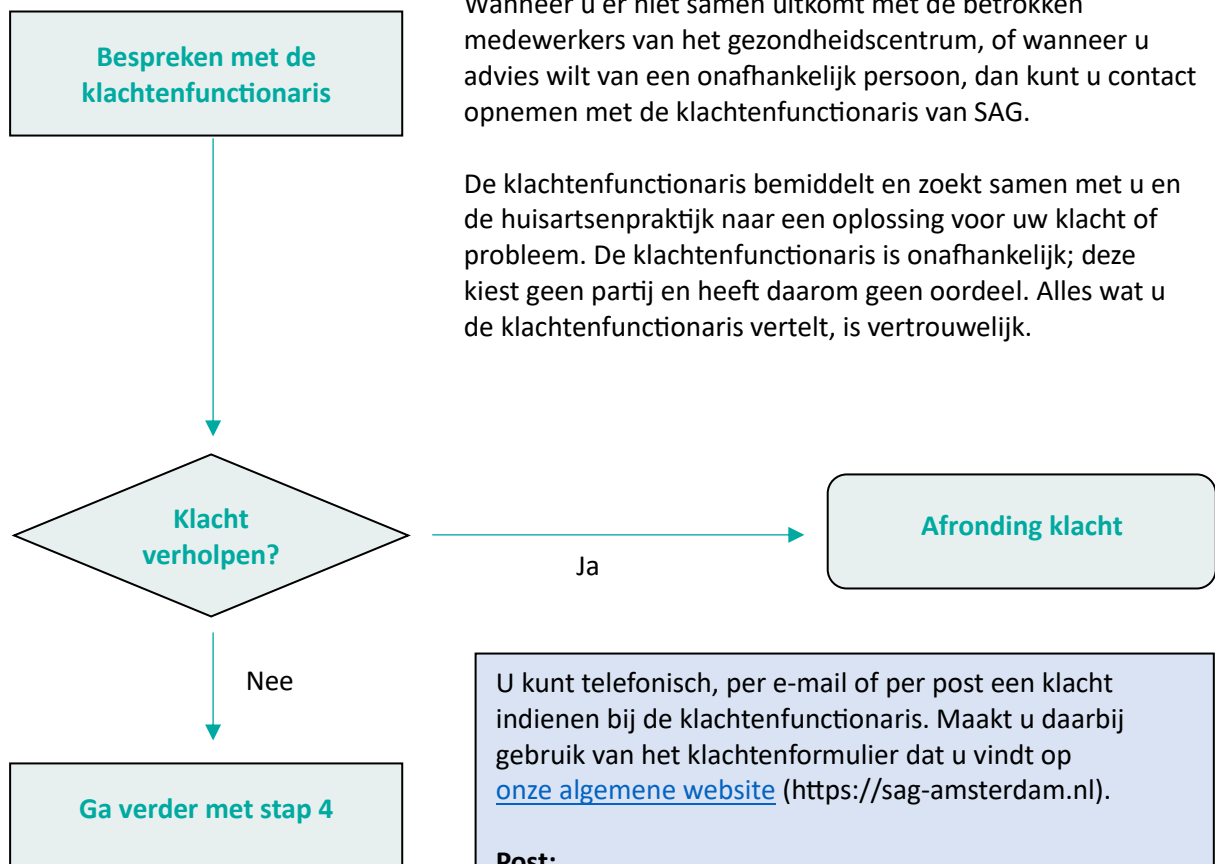
U kunt uw klacht op een aantal manieren kenbaar maken bij de centrummanager: telefonisch, schriftelijk via de ideeënbox of middels het online klachtenformulier. Ook kunt u een gesprek met de centrummanager aanvragen, waarin u uw klacht kenbaar maakt.

De centrummanager zoekt samen met u naar een oplossing en/of geeft u advies over de weg die u het best kunt bewandelen. Ook kan de centrummanager een (of meer) vervolggelukkig(en) aanbieden met de betrokken zorgverlener(s).



U kunt contact opnemen met de centrummanager via het algemene telefoonnummer of info@emailadres van uw gezondheidscentrum. U kunt uw klacht ook kenbaar maken via het formulier op [onze algemene website](#).

Stap 3: Bespreek uw klacht met de klachtenfunctionaris



Wanneer u er niet samen uitkomt met de betrokken medewerkers van het gezondheidscentrum, of wanneer u advies wilt van een onafhankelijk persoon, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van SAG.

De klachtenfunctionaris bemiddelt en zoekt samen met u en de huisartsenpraktijk naar een oplossing voor uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk; deze kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

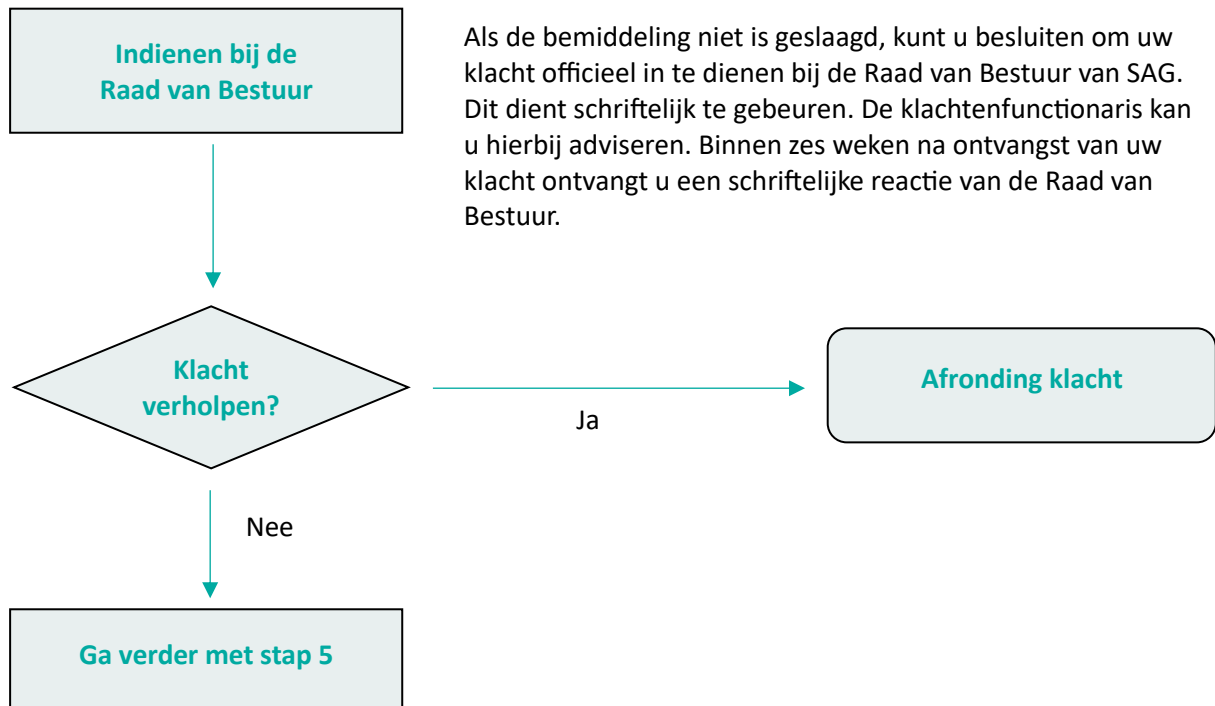
U kunt telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Maakt u daarbij gebruik van het klachtenformulier dat u vindt op [onze algemene website](https://sag-amsterdam.nl) (<https://sag-amsterdam.nl>).

Post:
Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra
T.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 80417
1005 BK Amsterdam

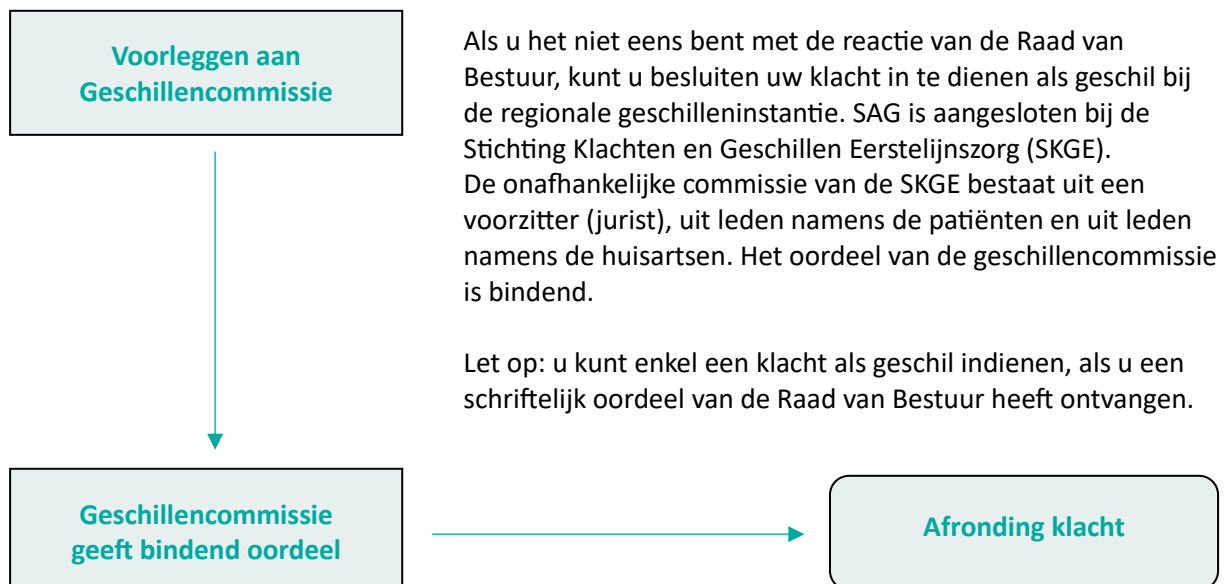
Email: klachtenfunctionaris@sag-amsterdam.nl

Telefoon: 020 5822 092

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 meer informatie over het indienen van een klacht of wilt u het online klachtenformulier invullen?

Kijk dan op de algemene website van SAG onder 'Over ons' bij Klachtenprocedure. Hier vindt u ook het klachtenformulier: <https://www.sag-amsterdam.nl/klachtenprocedure/>

Wilt u meer informatie over het indienen van een geschil?

Kijk dan op de website van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE): [Geschillenprocedure - SKGE](#)

Wilt u meer informatie over uw gezondheidscentrum of over SAG?

Kijk dan op de algemene website van SAG: <https://www.sag-amsterdam.nl/>

Of op de website van uw SAG-gezondheidscentrum:

SAG Banne Buiksloot:	https://www.bannebuiksloot.nl
SAG Borgerstraat:	https://www.borgerstraat.nl
SAG De Keyzer:	https://www.dekeyzer.nl
SAG De Vaart:	https://www.devaart.nl
SAG Haveneiland:	https://www.haveneiland.nl
SAG Helmersstraat:	https://www.helmersstraat.nl
SAG NDSM-werf:	https://www.sag-ndsmwerf.nl
SAG Oosthoek:	https://www.oosthoek.nl
SAG Osdorp:	https://www.osdorp.nl
SAG Osdorpplein:	https://sag-osdorpplein.nl
SAG Pampuslaan:	https://www.pampuslaan.nl
SAG Slotermeer:	https://www.slotermeer.nl
SAG Sportheldenbuurt:	https://www.sportheldenbuurt.nl
SAG Staatsliedenbuurt:	https://www.staatsliedenbuurt.nl
SAG Steigereiland:	https://www.steigereiland.nl
SAG Strandeiland:	https://www.strandeiland.nl
SAG Vlaanderen:	https://www.vlaanderen.nl
SAG Watergraafsmeer:	https://www.watergraafsmeer.nl
SAG Zeeburg:	https://www.zeeburg.nl