RixbyCare
Wandelpad 30, 1211 GN Hilversum • info@rixbycare.nl • 06 1468 6300

Klachtenprocedure

Wij doen er alles aan om u de beste zorg te bieden. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij bieden u drie mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken.

1 Melden bij RixbyCare

Heeft u een klacht? Dan kunt u dit direct melden bij één van onze medewerkers. De medewerker bespreekt de klacht intern en zoekt samen met u naar een oplossing. Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen via info@rixbycare.nl. Binnen 5 werkdagen wordt telefonisch contact met u opgenomen. Het management gaat met u in gesprek over de klacht, met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

U hebt altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris van Quasir, zonder tussenkomst van RixbyCare.

2 Externe klachtenfunctionaris via Quasir

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling langer dan zes weken? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. De klachtenfunctionaris geeft u advies, kan u bijstaan bij het formuleren van uw klacht en onderzoekt mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Meer informatie: https://www.quasir.nl/klachtenbehandeling/

3 Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil (via Quasir)

Bereikt de klachtenfunctionaris geen oplossing? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Zorggeschil, de erkende geschilleninstantie waarbij RixbyCare via Quasir is aangesloten (Wkkgz). De geschillencommissie doet binnen zes maanden een **bindende uitspraak**. Hierbij kan een schadevergoeding worden toegekend van maximaal **€ 25.000**.

> **Let op:** U hebt geen rechtstreekse toegang tot de geschilleninstantie. U moet uw klacht eerst via de formele klachtenprocedure (stappen 1 en 2) hebben ingediend.

Geschil indienen: https://zorggeschil.nl/melding/