



# Bent u tevreden of niet? Laat het ons weten!

**De zorgverleners van Smash streven er naar om zorg van goede kwaliteit te leveren. Helaas kan het toch voorkomen dat u niet tevreden of dat u juist wèl tevreden bent. In beide gevallen vinden wij het belangrijk dat u ons hierover informeert. Op deze wijze kunnen we gezamenlijk zoeken naar een passende oplossing en werken aan het verbeteren van onze kwaliteit.**



## TEVREDEN OF NIET?

Als u tevreden bent willen wij dat graag weten, maar ook als u niet tevreden bent. U kunt via onze website ([www.smashaaglanden.nl](http://www.smashaaglanden.nl) onder werkwijze – klachtenregeling) het feedback formulier invullen en opsturen.

Wanneer u niet tevreden bent over de kwaliteit van de geleverde zorg tijdens uw contact met de huisartsenpost Smash, dan kunt u verschillende acties ondernemen:

### Direct bespreken met de zorgverlener

U kunt ervoor kiezen uw ontevredenheid direct bespreekbaar te maken met de betreffende zorgverlener. Op deze wijze kunt u samen tot een passende oplossing komen; de zorgverlener kan gelijk gehoor geven aan uw ontevredenheid.

### Klacht indienen

Wanneer een gesprek niet heeft geleid tot een passende oplossing of u heeft uw klacht niet kunnen bespreken met de zorgverlener, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Smash. U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op de website: [www.smashaaglanden.nl/](http://www.smashaaglanden.nl/) onder werkwijze – klachtenregeling.

U kunt uw klacht of signaal ook per post sturen aan: Klachtenregeling Smash t.a.v. manager primair proces, President Kennedylaan 15, 2517 JK Den Haag.

Het klachtenreglement kunt u vinden op de website van Smash.

Wanneer u een klacht indient bij Smash wordt uw klacht altijd vertrouwelijk behandeld. De manager primair proces zal u een voorstel doen voor de wijze van afhandeling. Bijvoorbeeld een gesprek met de betrokken zorgverlener onder begeleiding van een onafhankelijke klachtenfunctionaris of een schriftelijke reactie van de betrokken zorgverlener.

Om uw klacht zo goed mogelijk in behandeling te kunnen nemen is het van belang dat u duidelijk omschrijft waarover uw klacht gaat. Geef daarom zo feitelijk mogelijk aan wat uw klacht is, wat het doel van uw klacht is en wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

## CONTACTINFORMATIE

Klachtenregeling Stichting Mobiele Artsen Service Haaglanden (Smash)  
T.a.v. manager primair proces  
President Kennedylaan 15  
2517 JK Den Haag  
[www.smashaaglanden.nl](http://www.smashaaglanden.nl)