



## Klachtenregeling Cancer Care Center

November 2020

### Inleiding

Cancer Care Center is een intermediair tussen zorgverleners en cliënten; wij werken samen met zelfstandige, in oncologie gespecialiseerde zorgverleners en zorginstellingen, en stimuleren de onderlinge samenwerking.

Ben je niet tevreden over de zorg van jouw zorgverlener en wil je hierover een klacht indienen? Je kunt de klacht dan ook het beste allereerst direct met je zorgverlener zelf bespreken. Het is van belang dat je samen probeert om een oplossing te vinden voor de klacht. Een goede afhandeling van klachten vergroot namelijk tevredenheid en het vertrouwen in elkaar. Hier zijn beide partijen mee gediend. Tevens is een klacht ook altijd een aanleiding voor je zorgverlener om te leren en om de zorgverlening te verbeteren. Uiteraard blijven wij wel graag betrokken bij de afhandeling van jouw klacht. Jouw caremanager binnen Cancer Care Center is hiervoor jouw aanspreekpunt.

### Doel van deze klachtregeling

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de zorgverlening of de zorgverlener. Je voelt je bijvoorbeeld onheus bejegend of de zaken lopen anders dan je had verwacht. Met deze klachtenregeling willen wij je op de hoogte brengen van wat je kunt doen bij een klacht over de zorgverlening of je zorgverlener en wat de rol van de caremanager van Cancer Care Center is.

### Wat kan je doen bij een klacht over de zorgverlener?

Je kunt de klacht het beste direct met de zorgverlener bespreken. De zorgverlener is verantwoordelijk voor een goede ontvangst, behandeling en afhandeling van je klacht. Samen gaan jullie op zoek naar een passende oplossing.

Aangezien onze zorgverleners zelfstandig werken of werkzaam zijn bij een organisatie, hebben ze allemaal een eigen klachtenregeling. Informeer daarnaar.

### Rol van Cancer Care Center

Jouw caremanager van Cancer Care Center is graag op de hoogte van jouw klacht en je kunt de caremanager gebruiken als klankbord. Je kunt hierbij denken aan het vooraf bespreken van de klacht en aan het bewaken van de voortgang van de afhandeling. Dit doet de caremanager door periodiek telefonisch contact te hebben met beide partijen.

Mocht de caremanager tevens je zorgverlener zijn waar je niet tevreden over bent, of heb je geen caremanager, dan kun je je rechtstreeks wenden tot de directeur van Cancer Care Center, Annemarie Beintema: [a.beintema@cancercarecenter.nl](mailto:a.beintema@cancercarecenter.nl)

### Kwaliteitsverbetering

Alle klachten worden door Cancer Care Center eens in het jaar anoniem meegenomen in de evaluatie van de zorgverleners die aan ons verbonden zijn.

### Kom je er niet uit?

Komen jij en de zorgverlener er met elkaar niet uit en kan ook de caremanager van Cancer Care Center hierin geen uitkomst bieden, dan kun je een klacht indienen bij verschillende instanties. Meer informatie hierover vind je op de website van de Rijksoverheid

(<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg>).