



*Heeft u vragen en klachten over (gezondheids)zorg, wonen en welzijn? Bel dan op werkdagen tussen 9.00 en 16.30 uur naar **026 384 28 22** of mail ikg@zorgbelang Gelderland.nl.*

Op woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur is er een inlooppreekuur in de Univé Stad en Landwinkel aan de ir. J.P. van Muijlwijkstraat 68b-c in Arnhem.

Burgers uit heel Gelderland kunnen gratis gebruik maken van de hulp en het advies van de medewerkers van Informatie en Klachtenopvang.

Het verhaal hiernaast stamt uit hun praktijk. Om privacyredenen is naam van betrokkene verzonden. De rest is waar gebeurd.

**voor al uw vragen
en klachten over
(gezondheids)zorg,
wonen en welzijn
026 384 28 22**

Met lede ogen

De zwaartekracht krijgt meer en meer vat op de oogleden van mevrouw Lieshout. Zou ze daar met plastische chirurgie iets aan te laten doen? Een jongere uitstraling en een oogopslag die weer jaren meekan: dat belooft de website van de kliniek. Ze voeren er aan de lopende band ooglidcorrecties uit. Niet echt goedkoop, maar al met al leek het een fluitje van een cent. Mevrouw Lieshout hakt de knoop door en laat zich aan haar oogleden opereren.

Als een poosje na de operatie het resultaat zichtbaar wordt, is de beloofde jonge blik ver te zoeken. Mevrouw Lieshout laat het er niet bij zitten en wil een klacht indienen. Hoe ze dat moet doen, is nergens te vinden op de website van de kliniek. In totaal stuurt ze drie klachtenbrieven waarop ze geen antwoord krijgt. Dan is de maat vol. Ze belt naar Zorgbelang Gelderland en bespreekt alles met de medewerkster van Informatie en Klachtenopvang. Die vertelt welke klachtmogelijkheden er zijn en ook dat de klachtenprocedure helder en toegankelijk moet zijn bij de kliniek waar ze geopeerd is.

Inmiddels is er veel tijd verloren gegaan en het resultaat van de mislukte operatie niet hersteld. Mevrouw Lieshout laat in een andere kliniek een hersteloperatie uitvoeren, die gelukkig slaagt. Om toch haar gelijk te halen bij de kliniek die geen goed werk afleverde, start mevrouw Lieshout een klachtenprocedure. Ze krijgt hulp van de medewerkster van de afdeling Informatie en Klachtenopvang die

uitzoekt hoe de procedure werkt en haar een voorbeeldbrief opstuurt.

Daarmee kan mevrouw Lieshout aan de slag en als ze wil, beoordeelt Zorgbelang Gelderland de brief voordat ze de klacht indient. Dat is precies wat mevrouw Lieshout wil. Na een tijdje belt ze opgelucht terug. Een onafhankelijke klachtencommissie heeft haar gelijk gegeven. Het geld van de eerste operatie krijgt ze terug. Da's een mooie afsluiting van deze nare periode. Mevrouw Lieshout kijkt met een goed gevoel naar de toekomst.