

# Klachtenbemiddeling

Wat kunt u doen als u  
ontevreden bent?

Naar het ziekenhuis? Lees eerst de informatie op [www.asz.nl/brmo](http://www.asz.nl/brmo).

**albert  
schweitzer**

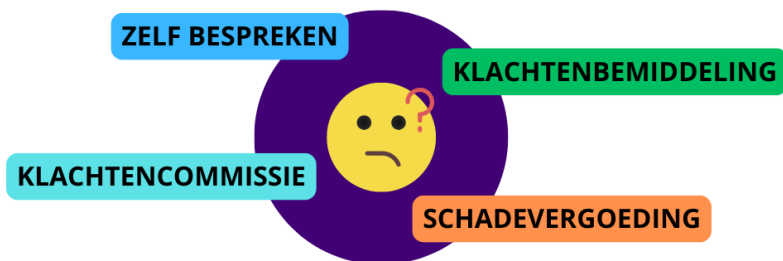


# Inleiding

Als ziekenhuis willen wij iedereen zo goed mogelijk behandelen en te woord staan. Soms verloopt een behandeling niet zoals u had verwacht of gewenst. In dat geval vinden wij het belangrijk dat u weet waar u terecht kunt wanneer u ontevreden bent.

In het ziekenhuis zijn er verschillende manieren, plaatsen en personen waar(bij) u kunt melden dat u ontevreden bent. In deze folder leest u daar meer over.

## WAT TE DOEN BIJ ONVREDE...



# **Vertel het ons, maar bij wie, hoe en waar?**

Hieronder staan verschillende manieren om uw onvrede kenbaar te maken.

## **1. Direct uw ervaring bespreken**

Bent u ontevreden? Dan is de snelste manier om dit zelf te bespreken op de plek waar deze ontevredenheid is ontstaan.

## **2. De klachtenfunctionaris**

Ook wel klachtenbemiddelaar genoemd, is een onpartijdige contactpersoon. Deze kunt u raadplegen als u liever geen contact heeft met de direct betrokkene(n).

De klachtenfunctionaris luistert naar uw onvrede en kan informatie geven over de verschillende mogelijkheden in het ziekenhuis om uw onvrede bij de betrokkene(n) onder de aandacht te brengen.

Er zijn verschillende manieren waarop u contact kunt zoeken met de klachtenfunctionaris. Deze kunt u verderop in deze folder vinden.

# **Afdeling Klachtenbemiddeling**

Als u een klacht wilt indienen over uw onvrede kan dit bij de afdeling Klachtenbemiddeling. Na het indienen van uw klacht(formulier) neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. Tijdens dit contact geven zij u informatie over bemiddelingsmogelijkheden en klachtprocedures in het ziekenhuis.

Bemiddeling betekent dat een neutraal tussenpersoon het contact verzorgd tussen verschillende partijen.

In het ziekenhuis is de klachtenfunctionaris de onpartijdige contactpersoon voor alle betrokkenen.

Belangrijk voor de afhandeling van uw klacht is om na te denken over wat u wilt bereiken met uw klacht. Ook hiermee kan de klachtenfunctionaris u helpen.

Met het insturen van een klacht verplicht u zich niet tot het starten van een (klacht)procedure. Soms is het delen of bespreken van uw ervaring voldoende.

## **Verschillende manieren klachtenafhandeling**

De manier waarop u uw klacht behandeld wilt hebben gaat soms samen met wat u wilt bereiken. Hieronder volgt een korte uitleg van de verschillende mogelijkheden om een klacht af te handelen.

### **Melding**

- Bij een melding informeert de klachtenfunctionaris de betrokkene(n) over uw klacht.  
Vaak is een melding bedoeld als feedback (signaal), zodat de zorgverlener weet heeft van uw ervaring(en) en doel.
- Bij het melden van een klacht bepaalt de betrokkene zelf of en hoe hij/zij op uw klacht reageert.

### **Schriftelijke bemiddeling**

Een andere mogelijkheid is, dat de klachtenfunctionaris de betrokkene(n) vraagt om schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris stelt u vervolgens van de reactie op de hoogte.

## **Mondelinge bemiddeling**

Bespreekt u uw klacht liever persoonlijk met de betrokkene(n)? In dat geval kan de klachtenfunctionaris voor een gesprek met u en de betrokkene(n) zorgen. Tijdens dit gesprek is de klachtenfunctionaris als onpartijdige gespreksleider aanwezig.

## **Uw klacht opschrijven**

Voordat wij uw klacht op een van bovenstaande manieren bekend maken bij de betrokkene(n) vragen wij u uw klacht op te schrijven. Dit sturen we in de afhandeling mee naar de betrokkene(n), zodat hij/zij in uw eigen woorden kan lezen wat uw ervaring is geweest.

Anoniem gemelde klachten nemen wij niet in behandeling. Wel kunt u iemand anders machtigen om namens u een klachtenprocedure te starten.

## **De Klachtencommissie**

Als u een oordeel over uw klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van het Albert Schweitzer ziekenhuis. Deze commissie is er om een klacht te onderzoeken en te beoordelen.

Alleen via de klachtenfunctionaris kan uw klacht naar de Klachtencommissie worden doorgestuurd.

De ingediende klachten worden besproken tijdens de maandelijkse vergadering van de Klachtencommissie.

Het kan zijn dat u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht. Over de mogelijkheden hierna, kan de klachtenfunctionaris u eventueel informatie geven.

## **Claim**

Denkt u schade te hebben geleden die u vergoed zou willen krijgen door het ziekenhuis? Dan kunt u een claim indienen. Claims worden behandeld door de afdeling Juridische Zaken.

Als uw claim niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw claim voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

De klachtenfunctionaris behandelt geen claims, maar kan u wel informeren hoe u een claim kunt indienen.

## Contact klachtenfunctionaris

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Hieronder leest u hier meer over.

### Digitaal

Via het digitale klachtformulier op de website van het ziekenhuis.

<https://www.asz.nl/patienten/klachten/>

Na ontvangst van het klachtformulier neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op. Als u telefonisch niet bereikbaar bent krijgt u bericht via post of e-mail.

### Telefonisch

Voor vragen of het maken van een afspraak.

De klachtenfunctionaris behandelt klachten over **alle** locaties van het ziekenhuis. De klachtenfunctionarissen zijn van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op de volgende telefoonnummers:

- (078) 654 29 07
- (078) 652 35 85
- (078) 654 15 08

## **Per post**

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen. Onder vermelding van uw naam, adres en telefoonnummer kunt u uw klacht opsturen naar:

*Albert Schweitzer ziekenhuis, locatie Dordwijk  
T.a.v. Klachtenbemiddelaar  
Antwoordnummer 3448  
3300 VB Dordrecht*

## **Tot slot**

### **Registratie**

Als u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. De klachtgegevens worden in een anonieme rapportage verwerkt, volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze rapportage wordt voorgelegd aan het ziekenhuismanagement.

### **Facturen en zorgkosten**

Bij een vraag over een factuur van ons ziekenhuis, kunt u een e-mail sturen naar: [factuurinfo@asz.nl](mailto:factuurinfo@asz.nl).

Meer informatie over zorgkosten kunt u vinden via de volgende link:  
<https://www.asz.nl/patienten/Zorgkosten/>

### **Huisartsenpost**

De Huisartsenpost is geen onderdeel van ons ziekenhuis. Voor klachten over de Huisartsenpost verwijzen wij u naar de website van de Huisartsenpost: <https://huisartsenpostrechtzoekers.nl/heeft-u-een-klacht/>

### **Inzage in uw medisch dossier**

In het kader van uw behandeling houden verschillende medewerkers dossiers over u bij.



U heeft recht op inzage in deze dossiers. U kunt uw dossier altijd inzien. Vraag ernaar bij uw behandelaar. Via [mijnasz.nl](https://mijnasz.nl) kunt u via inloggen met uw DigiD direct een gedeelte van uw dossier inzien (brieven, medicatie, persoonlijke gegevens).

Wanneer u na ontslag uit het ziekenhuis inzage wilt in uw medisch/verpleegkundig dossier, of een kopie ervan wilt, kunt u dit aanvragen via [dit formulier](#).

Geef hier uw mening over deze folder: [www.asz.nl/foldertest](https://www.asz.nl/foldertest)





Albert Schweitzer ziekenhuis  
oktober 2024  
pavo 0023