



**Ontevreden? Klachten of  
suggesties? Laat het ons  
weten!**



# Inhoudsopgave

Pagina

Wat u vooraf moet weten.....	4
Wat doen wij met uw klacht? .....	4
Wie kunnen er klagen? .....	4
De eenvoudigste oplossing .....	5
Eerste klachtopvang en bemiddeling bij eenvoudig op te lossen klachten of adviezen .....	5
Bemiddeling en begeleiding bij meer complexe klachten .....	5
Klachtencommissie (beoordeling en uitspraak) .....	6
• Samenstelling (klachtencommissie) .....	6
• Uitspraak .....	6
Overige klachtenbehandeling .....	7
Aansprakelijkheid .....	7
Tot slot .....	7
• Geheimhouding .....	7
• Dossiergegevens .....	8
• Kosten .....	8
• Registratie .....	8
• Reglement .....	8
Contactgegevens .....	8
• Website .....	9
• Overige adressen .....	9

## **Wat u vooraf moet weten**

Wij doen in ons ziekenhuis ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat of dat onze werkwijze niet geheel volgens uw verwachting verloopt. Gezondheidszorg is en blijft mensenwerk. Net als iedereen willen ook wij van onze fouten en vergissingen leren. Wij kiezen hierbij voor een persoonlijke benadering. U kunt ons hierbij helpen door uw ervaringen met ons te delen.

## **Wat doen wij met uw klacht?**

Als u een klacht heeft, aarzelt u dan niet om deze in te dienen. Het is uw goed recht en u helpt ons de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Alle klachten worden geregistreerd en intern besproken met betrokkenen om de zorg te verbeteren, maatregelen te treffen en herhaling in de toekomst te voorkomen. De raad van bestuur ontvangt regelmatig een rapportage over klachten en gedane aanbevelingen.

Mocht u problemen hebben met de Nederlandse taal of als u het moeilijk vindt om uw klacht te beschrijven dan kunt u contact opnemen met het Patiëntenservicepunt of de klachtenfunctionaris.

Voor de afhandeling van een klacht bestaat in ons ziekenhuis een vaste klachtenprocedure. Hoe u daarvan gebruik kunt maken wordt in deze brochure uitgelegd. Onze klachtenprocedure sluit aan op de landelijke richtlijnen.

Klachten over ontvangen rekeningen worden behandeld door de afdeling Financiën. Voor locatie Hoorn kunt u daarvoor contact opnemen met het secretariaat Financiën en Zorgadministratie via [watbetaalik@westfriesgasthuis.nl](mailto:watbetaalik@westfriesgasthuis.nl) of (0229) 208 102. Voor locatie Purmerend kunt u bellen met de afdeling Klantencontacten: (0299) 457 226.

## **Wie kunnen er klagen?**

Als u patiënt bent (geweest) kunt u een klacht indienen. Betreft de klacht een andere persoon, dan kunt u alleen een klacht indienen namens die persoon. Die moet u daarvoor dan wel toestemming hebben gegeven. Als het een overleden patiënt betreft dan kunnen alleen de direct nabestaanden of de daartoe gemachtigde(n) een klacht indienen. Voor personen die niet in staat zijn om

zelfstandig een klacht in te dienen geldt ook dat alleen de daartoe gemachtigde belangenbehartiger een klacht kan indienen.

## **De eenvoudigste oplossing**

U kunt vaak sneller tot een oplossing komen als u uw vraag of klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht veroorzaakt heeft of daarvoor verantwoordelijk is. Er kan dan tijdens uw opname of polikliniekbezoek een oplossing gezocht worden. Leidt dit niet tot een voor u bevredigend resultaat, of vindt u dit moeilijk, dan kunt u uiteraard gebruikmaken van de mogelijkheden die hieronder staan.

## **Eerste klachtopvang en bemiddeling bij eenvoudig op te lossen klachten of adviezen**

De medewerkers van het Patiëntenservicepunt kunnen u helpen bij klachten over bijvoorbeeld de faciliteiten of bereikbaarheid van het ziekenhuis. Zij horen uw melding aan en/of registreren die. Een afschrift daarvan wordt naar de betrokkene of het management van de afdeling gestuurd. Zo nodig bieden zij hulp bij het verwoorden van uw klacht, het tot stand brengen van een afspraak of een telefonisch of schriftelijke reactie van de betrokkene. Als uw klacht daarna niet naar uw tevredenheid is opgelost dan kunnen zij u informeren over andere mogelijkheden.

## **Bemiddeling en begeleiding bij meer complexe klachten**

De klachtenfunctionaris biedt onpartijdige en onafhankelijke opvang en behandeling van klachten die om nader onderzoek vragen. Bijvoorbeeld bij aanhoudende onvrede of problemen in de behandelrelatie, of dreigende conflictsituaties. In die situaties kan zij als bemiddelaar ondersteuning bieden aan beide partijen. Na ontvangst van uw klachtbrief of -melding neemt de klachtenfunctionaris contact met u op om uw melding en de afhandeling van uw klacht te bespreken. Vervolgens neemt zij contact op met degene tegen wie de klacht gericht is. De bemiddeling door de klachtenfunctionaris is gericht op het bespreken van onvrede en het herstel van vertrouwen.

Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing biedt, dan is het alsnog mogelijk om uw klacht door de Klachtencommissie te laten beoordelen.

De medewerkers van het Patiëntenservicepunt en de klachtenfunctionaris vormen zich geen oordeel over uw klacht en kiezen geen partij.

## **Klachtencommissie (beoordeling en uitspraak)**

Als bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt of als u geen bemiddeling wenst maar een beoordeling en uitspraak over de gegrondheid van uw klacht, dan kunt u uw klacht rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie. Die commissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling.

## **Samenstelling (klachtencommissie)**

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie met externe en interne leden.

De commissie bestaat uit in totaal 16 leden:

*Externen:* voorzitter, 2 juristen (vice-voorzitters) en 2 leden patiëntenvertegenwoordiging.

*Internen:* 6 medisch specialisten, 5 verpleegkundigen en paramedici.

## **Uitspraak**

Om uw klacht te kunnen beoordelen en tot een goed onderbouwde uitspraak te komen, stelt de commissie een onderzoek in. Daarbij wordt het principe van ‘hoor en wederhoor’ toegepast. De eerste ronde ‘hoor-wederhoor’ is schriftelijk, de tweede ronde is mondeling in een gezamenlijke hoorzitting. Ook wordt, met uw toestemming, uw dossier geraadpleegd en kan de commissie besluiten tot een externe expertise.

De uitspraak en eventuele aanbevelingen van de commissie worden schriftelijk medegedeeld aan zowel u als de aangeklaagde(n) en aan de raad van bestuur. De voorzitter van de raad van bestuur stuurt u een reactie op de uitspraak en sluit daarmee de procedure af. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunt u intern niet in beroep gaan, tenzij er procedurele fouten zijn gemaakt.

Extern kunt u tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg.

De gezamenlijke klachtinstanties van het ziekenhuis proberen binnen 6 tot 10 weken samen met u tot een oplossing te komen. Er kunnen redenen zijn om van deze termijn af te wijken; dat zal dan in overleg met u gaan.

## **Overige klachtenbehandeling**

Als u uw klacht rechtstreeks door een andere instantie dan het ziekenhuis wilt laten afhandelen dan kunt u zich wenden tot externe klachtinstanties, zoals:

- de Geschillencommissie Zorg
- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
- de rechter

U wordt aangeraden juridisch advies in te winnen voordat u een dergelijke stap neemt.

## **Aansprakelijkheid**

Als u denkt dat bij uw verzorging of behandeling verwijtbare fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft ondervonden en u wilt het Dijklander Ziekenhuis daarvoor aansprakelijk stellen, dan dient u dat altijd schriftelijk kenbaar te maken bij de raad van bestuur. Die laat onderzoeken of het ziekenhuis wettelijk aansprakelijk is en of u recht heeft op een schadevergoeding. De klachtenfunctionaris kan u daarover informeren. In principe is het ziekenhuis niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen. Maar in bepaalde gevallen kan er een uitzondering worden gemaakt.

## **Tot slot**

### **Geheimhouding**

Alle medewerkers van het ziekenhuis, de klachtenfunctionarissen en de leden van de Klachtencommissie, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen. U kunt erop rekenen dat alle gegevens vertrouwelijk zullen worden behandeld.

## **Dossiergegevens**

Als het voor de goede afhandeling van uw klacht nodig is om uw medisch dossier te raadplegen, vragen wij om uw (schriftelijke) toestemming.

## **Kosten**

Aan de bemiddeling en behandeling van uw klacht binnen het ziekenhuis zijn voor u geen kosten verbonden.

## **Registratie**

Wanneer u een klacht indient dan wordt deze klacht geregistreerd. De klachtgegevens en de daaraan gekoppelde aanbevelingen worden anoniem in een overzicht verwerkt en voorgelegd aan de raad van bestuur en het zorgmanagement. Uw klacht is daarmee een belangrijk middel om de kwaliteit van onze zorgverlening en dienstverlening te verbeteren.

## **Reglement**

Het volledige klachtenreglement, dat voor beide locaties van kracht is, is bij de klachtenfunctionaris en het Patiëntenservicepunt opvraagbaar.

## **Contactgegevens**

### *Locatie Hoorn*

Patiëntenservicepunt (0229) 257 613  
patientenservicepunt@dijklander.nl

### *Locatie Purmerend*

Patiëntenservicepunt (0299) 457 999  
patientenservicepunt@dijklander.nl

### *Klachtenfunctionaris*

Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris via het Patiëntenservicepunt worden ingeschakeld.



### *Klachtencommissie*

Ambtelijk secretaris klachtencommissie  
(0229) 257 581

### **Website**

Op onze website [www.dijklander.nl](http://www.dijklander.nl) vindt u ook alle informatie over onze klachtenprocedure.

### **Overige adressen**

#### *Adviespunt Zorgbelang*

Ook buiten het ziekenhuis om kunt u terecht met een vraag of klacht over de zorg. De medewerkers van Adviespunt Zorgbelang beantwoorden vragen en geven bij klachten advies over mogelijke vervolgstappen. Het Adviespunt Zorgbelang helpt mensen die vastlopen in de zorg en is onafhankelijk van aanbieders, verzekeraars en overheden.

Adviespunt Zorgbelang is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 12.00 uur via (0900) 243 7070 (10 cent per minuut). Meer informatie vindt u op de website [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

#### *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*

Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
Telefoon: (0800) 120 5000 (lokaal tarief en binnen kantoortijden)  
E-mail: [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl)  
Website: [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

#### *De Geschillencommissie Zorg*

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: (070) 310 5380  
Maandag t/m vrijdag 09.00 - 17.00 uur  
Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**Notities:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Locatie Enkhuizen**

Molenweg 9b  
1601 SR Enkhuizen  
T. 0228 312 345

**Locatie Hoorn**

Maelsonstraat 3  
1624 NP Hoorn  
T. 0229 257 257

**Locatie Purmerend**

Waterlandlaan 250  
1441 RN Purmerend  
T. 0299 457 457

**Locatie Volendam**

Heideweg 1b  
1132 DA Volendam  
T. 0299 457 001

**Postbus 600, 1620 AR Hoorn**

[www.dijklander.nl](http://www.dijklander.nl)  
[info@dijklander.nl](mailto:info@dijklander.nl)



FUS-01380-NL 06-08-2019