



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

Inhoudsopgave

Pagina

Wat u vooraf moet weten.....	4
Is er sprake van onvrede?	4
Wilt u een klacht bespreken namens een ander?.....	4
Uw ervaringen bespreken bij Bureau Zorgervaring	4
Wat doen wij met uw feedback?.....	5
Over klachtbehandeling	5
Klachtenfunctionaris.....	5
Klachtencommissie (beoordeling en uitspraak).....	6
Schadevergoeding?	6
Termijnen van klachtbehandeling.....	7
Klachten over behandeling of verblijf op de PAAZ-afdeling?.....	7
Klachten over uw factuur?	7
• Kosten	7
• Registratie	7
Klachtenregeling.....	8
Contactgegevens Bureau Zorgervaring.....	8
Externe klachtenbehandeling.....	8

Wat u vooraf moet weten

Van de medewerkers van het Dijklander Ziekenhuis mag u verwachten dat zij u goede en professionele zorg bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent, de zorg niet geheel volgens uw verwachting verloopt of u nog vragen of suggesties heeft.

In het Dijklander Ziekenhuis willen we onze patiënten beter begrijpen en graag van u horen wat voor u belangrijk is. U kunt ons hierbij helpen door uw ervaringen met ons te delen. We komen graag met u in gesprek.

Is er sprake van onvrede?

Besprek uw onvrede zoveel mogelijk daar waar het is ontstaan, bijvoorbeeld met de arts of op de polikliniek. Mogelijk dat aanvullende informatie meer duidelijkheid geeft of er gezamenlijk naar een oplossing gezocht kan worden.

Soms is het niet mogelijk direct de betreffende persoon of leidinggevende te spreken. Maakt u dan gerust een afspraak of neem contact op met Bureau Zorgervaring.

Wilt u een klacht bespreken namens een ander?

Dan moet deze persoon u daarvoor 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 dat alleen de daartoe gemachtigde belangenbehartiger een klacht kan indienen.

Uw ervaringen bespreken bij Bureau Zorgervaring

Als u er met de betrokkene(n) niet uitkomt, het niet direct wilt of kunt bespreken of u weet niet wie verantwoordelijk is, dan kunt u ook terecht bij Bureau Zorgervaring. Zo nodig biedt de medewerker van Bureau Zorgervaring hulp bij het verwoorden van uw ervaring of klacht. Dat wat u met de medewerker bespreekt blijft vertrouwelijk. De medewerkers van Bureau Zorgervaring hebben een neutrale positie; zij vormen zich geen oordeel en kiezen geen partij.

Wat doen wij met uw feedback?

Uw ervaringen helpen het ziekenhuis om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Klachten en suggesties worden met de betrokken zorgverleners gedeeld. In sommige gevallen worden maatregelen getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ook komt het voor dat werkwijzen of protocollen worden aangepast. Over klachten, suggesties en de uitkomsten daarvan wordt per kwartaal anoniem gerapporteerd aan o.a. de raad van bestuur.

Over klachtbehandeling

Een klacht kan telefonisch, per email, persoonlijk, via de website of per brief worden ingediend bij Bureau Zorgervaring (de contactgegevens vindt u verderop in deze folder). Eén van de medewerkers neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw melding contact met u op om uw melding te bespreken. Klachtbehandeling is gericht op het bespreken van onvrede en herstel van vertrouwen. In samenspraak met u wordt het doel van uw klacht vastgesteld en besproken op welke wijze uw klacht in behandeling kan worden genomen.

Een klacht kan bijvoorbeeld leiden tot een (telefonische) afspraak met een arts of leidinggevende, een schriftelijke reactie of een bemiddelingsgesprek met een van de klachtenfunctionarissen. Geeft u bij het bespreken van de klacht gerust aan waar u behoefte aan heeft.

Klachtenfunctionaris

In sommige gevallen wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld als bemiddelaar bij de behandeling van een klacht. De medewerker van Bureau Zorgervaring zal dit met u bespreken als dit aan de orde is. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact met u op om de klacht en de behandeling daarvan verder met u te bespreken.

Klachtencommissie (beoordeling en uitspraak)

Als bemiddeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt of als u geen bemiddeling wenst, kunt u uw klacht ook richten tot de klachtencommissie. Zij beoordeelt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid daarvan. De commissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling.

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.

Voor meer informatie over de klachtencommissie kunt u terecht bij Bureau Zorgervaring.

Schadevergoeding?

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. De raad van bestuur laat onderzoeken of het ziekenhuis wettelijk aansprakelijk is en of u recht heeft op een schadevergoeding. Bureau Zorgervaring kan u daarover informeren. In principe is het ziekenhuis niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

Termijnen van klachtbehandeling

Voor iedere vorm van klachtbehandeling is het uitgangspunt deze binnen 6 tot 10 weken af te ronden. Er kunnen redenen zijn om van deze termijn af te wijken; dat zal altijd in overleg met u gaan.

Klachten over behandeling of verblijf op de PAAZ-afdeling?

Ook voor deze klachten kunt u terecht bij Bureau Zorgervaring. PAAZ heeft echter ook een andere mogelijkheid. Patiënten van de PAAZ van het Dijklander Ziekenhuis kunnen ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon van PAAZ.

- Roos Ligthart is bereikbaar via 06 - 4966 7401 (een contactverzoek via Whatsapp kan ook) of per email r.ligthart@pvp.nl
- Werkdagen: dinsdag tot en met vrijdag

Klachten over uw factuur?

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 of (0229) 208 102.
- Voor locatie Purmerend kunt u bellen met de afdeling Klantencontacten (0299) 457 226 of mailen naar klantencontacten@wlz.nl

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 zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Klachtenregeling

De volledige klachtenregeling is bij Bureau Zorgervaring op te vragen.

Contactgegevens Bureau Zorgervaring

*** Door de ontwikkelingen rondom Corona kan het voorkomen dat de medewerkers van Bureau Zorgervaring u niet persoonlijk kunnen ontvangen. Maakt u bij voorkeur telefonisch een afspraak of vraag bij de receptie of een van de medewerkers u persoonlijk te woord kan staan. ***

Locatie Hoorn
(0229) 257 613
zorgervaring@dijklander.nl

Locatie Purmerend
(0299) 457 999
zorgervaring@dijklander.nl

Op onze website www.dijklander.nl vindt u ook alle informatie over onze klachtenprocedure.

Externe klachtenbehandeling

- **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Landelijk Meldpunt Zorg**

Postbus 2115
3500 GC Utrecht

Telefoon: 088 - 120 5000 (lokaal tarief en binnen kantoortijden). Het Landelijk Meldpunt Zorg is op werkdagen bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur.
Website: www.igj.nl

- **De Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600
Den Haag

Telefoon: (070) 310 5380

Maandag t/m vrijdag 10.00 - 16.00 uur

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/zorgaanbieders>

- **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam**

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

Telefoon: 088 3712500

Bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur

Website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

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

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. 0229 257 500

Postbus 600, 1620 AR Hoorn

www.dijklander.nl
info@dijklander.nl



FUS-01380-NL 04-06-2021