Klachtenbemiddeling

Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

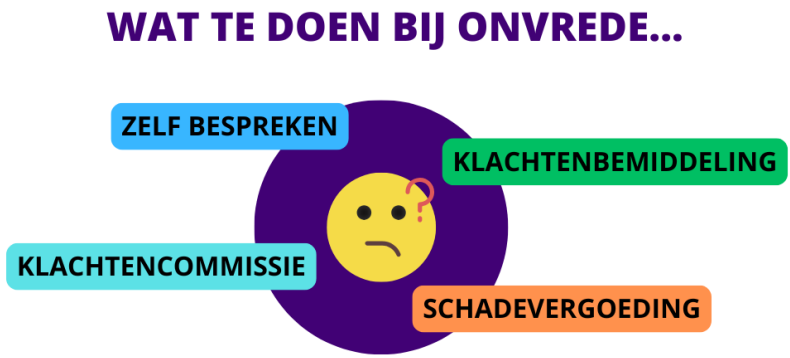
Naar het ziekenhuis? Lees eerst de informatie op www.asz.nl/brmo.

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.



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
De klachtenfunctionaris wordt ook wel de klachtenbemiddelaar genoemd. Dit is een onpartijdige contactpersoon. U kunt altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris om de mogelijkheden (klachtroutes) te bespreken. U kunt vervolgens alsnog zelf contact opnemen met de betreffende zorgverlener.

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. Ook wanneer u uw onvrede alleen wilt delen of bespreken, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

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 van uw ervaring(en) en doel af weet.
- 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 Klachtenonderzoekcommissie
De Klachtenonderzoekcommissie onderzoekt en beoordeelt klachten. Als u uw klacht aan hen wilt voorleggen kan dat alleen via de klachtenfunctionaris. 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. De klachtenfunctionaris kan u dan informeren over de mogelijkheden.

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.

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

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

Contact klachtenfunctionaris

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Hierover leest u hieronder meer.

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, mits deze gegevens bij ons bekend zijn.

Telefonisch
Voor vragen of het maken van een afspraak.
De klachtenfunctionaris behandeld 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.

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://huisartsenpostdrechtdokters.nl/heeft-u-een-klacht/

Result Laboratorium
Het Result laboratorium is een zelfstandige organisatie met eigen klachtbehandeling. Een klacht over of voor het Result laboratorium kunt u indienen op de website: https://resultlaboratorium.nl/klacht-of-suggestie/.

Inzage in uw medisch dossier
In het kader van uw behandeling houden verschillende medewerkers dossiers over u bij. U kunt uw dossier altijd inzien. Vraag ernaar bij uw behandelaar. Via www.mijnasz.nl kunt u inloggen met uw DigiD en 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 (www.asz.nl/patienten/inzage-in-uw-medisch-dossier).

Geef hier uw mening over deze folder: *www.asz.nl/foldertest*

Albert Schweitzer ziekenhuis
december 2025
pavo 0023