Een klacht

Laat het ons weten

www.nwz.nl

Noordwest Ziekenhuisgroep

Inhoud

Een klacht 3

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen 3

Team patiëntbeleving 3

Patiëntenklachtencommissie 5

Aansprakelijkstelling 7

Externe instanties 8

Regels 8

Meer informatie 9

Formulier uitsluitend voor klachten 11

Noordwest Ziekenhuisgroep (Noordwest) kan uw klacht op verschillende manieren in behandeling nemen. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klachten bekend kunt maken. Ook leest u meer informatie over de wijze waarop Noordwest met uw klacht omgaat.

Een klacht

De medewerkers van Noordwest streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent. Of dat er iets gebeurd is dat u als onjuist of onterecht heeft ervaren. U kunt hierover dan een klacht indienen. Wij vinden het erg belangrijk om uw klacht te horen. We kunnen dan samen met u een eventuele oplossing hiervoor zoeken. Uw klacht kan voor ons ook aanleiding zijn bepaalde zaken beter te bekijken of eventueel het beleid aan te passen.

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen

U kunt uw klacht op een van de volgende manieren indienen:

- u bespreekt uw klacht met de medewerker(s) die direct betrokken was/waren
- u legt uw klacht voor aan team patiëntbeleving van Noordwest
- u legt uw klacht voor aan de patiëntenklachtencommissie van Noordwest
- u neemt voor uw klacht contact op met een andere organisatie

De kortste weg

De kortste weg om uw klacht bekend te maken, is door contact op te nemen met de persoon die naar uw mening verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Ook kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de afdeling. U kunt samen bespreken wat er gebeurd is. Onze ervaring is dat dit gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen.

Team patiëntbeleving

Als u een klacht heeft kunt u ook contact opnemen met team patiëntbeleving van Noordwest. Dit kan zowel schriftelijk, in een gesprek, telefonisch als per e-mail.

U kunt uw klacht niet anoniem indienen. We kunnen dan niet reageren op een specifieke situatie. We vinden het erg belangrijk dat een zorgverlener kan reageren op uw klacht.

De klachtenfunctionarissen van Noordwest zijn verbonden aan team patiëntbeleving. Team patiëntbeleving geeft onpartijdig advies over de verschillende mogelijkheden, voor de behandeling van uw klacht. De medewerkers van team patiëntbeleving ondersteunen de klachtenfunctionarissen bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Team patiëntbeleving kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Zij behandelen uw klacht altijd vertrouwelijk. Team patiëntbeleving stelt zich onafhankelijk op. Schrijft u een brief of e-mail, dan neemt team patiëntbeleving meestal binnen 3 werkdagen contact met u op om de klacht verder te bespreken. Zij bespreken dan met u de mogelijkheden.

Mogelijkheden

Bij team patiëntbeleving heeft u de volgende mogelijkheden:

- u kunt uw klacht of ontevredenheid bekend maken bij team patiëntbeleving zonder dat u verder bij de afhandeling betrokken bent. Team patiëntbeleving registreert deze klacht. Op uw verzoek kunnen zij de klacht vervolgens onder de aandacht van betrokken medewerkers brengen. De betrokkene bepaalt dan zelf of en hoe hij naar team patiëntbeleving reageert
- wilt u graag een reactie van de betrokken medewerker(s) op uw klacht? Of streeft u naar een oplossing van uw probleem? Dan kunt u team patiëntbeleving vragen om een gesprek. Team patiëntbeleving regelt dit gesprek tussen u en de betrokken medewerker(s). De klachtenfunctionaris is hierbij aanwezig als onpartijdige gespreksleider
- ook kan team patiëntbeleving namens u (en zo nodig namens de raad van bestuur van Noordwest) een schriftelijke reactie vragen aan de betrokken medewerker(s)

Team patiëntbeleving streeft ernaar uw klacht binnen een korte tijd af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit enkele dagen tot maximaal 10 weken duren.

Ook op grond van klachten van patiënten verbetert Noordwest de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening.

Hoe kunt u bij team patiëntbeleving uw klacht indienen?

- u kunt voor alle locaties telefonisch contact opnemen met team patiëntbeleving. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 8:30 uur tot 16:30 uur op telefoonnummer 072 - 548 3501
- u kunt uw brief of het formulier aan de achterzijde van deze folder opsturen naar: Noordwest Ziekenhuisgroep t.a.v. teampatiëntbeleving huisnummer 044 Postbus 501 1800 AM Alkmaar
- u kunt uw klacht ook digitaal melden via www.nwz.nl/klacht

Patiëntenklachtencommissie

U kunt ook overwegen uw klacht in te dienen bij de patiëntenklachtencommissie van Noordwest.

De patiëntenklachtencommissie is een onafhankelijke commissie die, als u dit wenst, een uitspraak doet over uw klacht. Ook kunnen zij aanbevelingen doen over te nemen maatregelen, aan de raad van bestuur van Noordwest.
De commissie bestaat uit 5 leden:

- een onafhankelijke voorzitter
- een patiëntenvertegenwoordiger
- een (voormalig) huisarts
- een medisch specialist van Noordwest
- een verpleegkundige van Noordwest

Een ambtelijk secretaris ondersteunt de patiëntenklachtencommissie.

Hoe kunt u bij de patiëntenklachtencommissie uw klacht indienen?

De patiëntenklachtencommissie neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling.

U kunt de brief richten aan de patiëntenklachtencommissie. U stuurt de brief op naar team patiëntbeleving, huisnummer 044, Postbus 501, 1800 AM Alkmaar. Team patiëntbeleving neemt na ontvangst van uw brief contact met u op. Zij versturen uw brief naar de patiëntenklachtencommissie.

Vermeld in uw brief de volgende gegevens:

- uw naam, voorletters en geboortedatum
- uw adres, postcode en telefoonnummer
- de naam van degene(n) en/of afdeling(en) tegen wie de klacht gericht is
- de datum of periode waarin uw klacht ontstond
- een zo nauwkeurig mogelijke beknopte beschrijving van uw klacht
- plaats, datum en handtekening

Wat kunt u verwachten van de patiëntenklachtencommissie?

Nadat de ambtelijk secretaris van de patiëntenklachtencommissie de klacht heeft ontvangen, zendt de ambtelijk secretaris u binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Bij de schriftelijke bevestiging ontvangt u een toestemmingsformulier. Met uw toestemming kan de patiëntenklachten-commissie uw medisch en/of verpleegkundig dossier inzien. Wilt u zelf inzage in het medisch dossier? Kijk dan voor meer informatie op www.nwz.nl/dossier

Afschrift van uw klacht

Een afschrift van uw klacht verstuurt de patiëntenklachtencommissie naar de specialist(en) en/of medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht. Zij verzoeken hen om een schriftelijke reactie. Deze reactie krijgt u ook toegezonden.

Oproep voor een gesprek

Vervolgens krijgt u en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, een oproep voor een gesprek. U kunt uw klacht dan verder toelichten en reageren op het verweer van degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. Ook de andere partij kan haar standpunt verder verduidelijken. De patiëntenklachtencommissie stelt aan beide partijen vragen voor zover zij dit nodig vindt om tot een weloverwogen beslissing te komen. Het gesprek duurt in het algemeen een ½ uur tot 1 uur. U kunt zich hierbij door een familielid of een andere persoon laten bijstaan.

Uitspraak

Hierna beslist de patiëntenklachtencommissie in een gemotiveerde uitspraak over uw klacht. Er zijn 3 mogelijkheden:

- gegrondverklaring van de klacht
- gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht
- ongegrondverklaring van de klacht

U krijgt binnen 8 weken na het gesprek de uitspraak schriftelijk toegestuurd. Ook degene(n) tegen wie de klacht is gericht ontvangt schriftelijk de uitspraak. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van de uitspraak. In het algemeen neemt de gehele behandeling van de klacht via de klachtencommissie ongeveer 3 tot 4 maanden in beslag.

Let op: De patiëntenklachtencommissie kan geen uitspraak doen over de gegrondheid van een eventuele aansprakelijkstelling en/of schadeclaim.

Aansprakelijkstelling

Zaakschade

In principe is Noordwest Ziekenhuisgroep niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen. In bepaalde gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt. Wanneer u een verzoek tot vergoeding wilt indienen voor de schade door vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen, dan kunt u dit kenbaar maken aan team patiëntbeleving. Team patiëntbeleving zet uw verzoek door naar de schadebehandelaar, verbonden aan de afdeling juridische zaken van Noordwest. De schadebehandelaar informeert u verder over de afhandeling van de zaakschade.

Schadevergoeding bij medische fouten

In de gezondheidszorg worden dagelijks vele handelingen verricht. Niet alleen door artsen maar bijvoorbeeld ook door verpleegkundigen of fysiotherapeuten. Zij behandelen u zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat en dat u schade lijdt. Dat betekent nog niet dat u automatisch recht heeft op

schadevergoeding. Als u overweegt het ziekenhuis aansprakelijk te stellen, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken.

Uw brief aan team patiëntbeleving
In uw brief aan team patiëntbeleving geeft u aan dat u schade heeft geleden door het handelen van de hulpverlener(s). U vermeldt:

- wat er fout is gegaan
- wanneer het fout is gegaan en
- zo mogelijk noemt u de namen van de betrokkene(n)

Verder vermeldt u letterlijk in uw brief dat u de hulpverlener of de instelling voor de geleden schade aansprakelijk stelt. Team patiëntbeleving zet uw verzoek door naar de schadebehandelaar, verbonden aan de afdeling juridische zaken van Noordwest. De schadebehandelaar informeert u verder over de afhandeling van de schadevergoeding.

Externe instanties

Voor externe klachtprocedures, zoals geschillencommissie en tuchtcollege, kunt u contact opnemen met team patiëntbeleving. Zij kunnen u hierover verder informeren. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden:

- **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam** (regio Noord-Holland en Zuid-Holland) telefoon: 088 - 371 2500, www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
- **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd** via het Landelijk Meldpunt Zorg telefoon: 088 - 120 5020, www.landelijkmeldpuntzorg.nl
- **Geschillencommissie Ziekenhuizen** telefoon: 070 - 310 5380, www.degeschillencommissiezorg.nl
- **Landelijk adviespunt zorgbelang** www.adviespuntzorgbelang.nl

Regels

Geheimhouding: Alle medewerkers van het ziekenhuis, team patiëntbeleving en de leden van de patiëntenklachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding. Dit geldt voor alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen. U kunt erop rekenen dat de gegevens die te maken hebben met

de klacht of degene die de klacht heeft ingediend strikt vertrouwelijk worden behandeld.

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

Machtiging: Bent u zelf niet in staat om een klacht in te dienen of in gesprek te gaan met team patiëntbeleving? Dan kunt u uw familie of naaste vragen om dat voor u te doen. Daarvoor moet u wel duidelijk toestemming (machtiging) geven aan uw familie of naaste, zodat we zeker weten dat u het hier mee eens bent.

Registratie: Wanneer u een klacht indient, registreert team patiëntbeleving deze. Zij handelen de klacht af met de direct betrokkene(n) of leidinggevende. Daarnaast maakt team patiëntbeleving regelmatig overzichten waarin klachten anoniem verwerkt zijn. Deze leggen zij voor aan de raad van bestuur, de leidinggevenden en de specialisten van Noordwest. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Reglement: Het volledige klachtenreglement van Noordwest Ziekenhuisgroep is bij team patiëntbeleving verkrijgbaar.

Toestemming: Wanneer team patiëntbeleving of de patiëntenklachtencommissie het medisch en/of verpleegkundig dossier wil inzien, dan vragen zij u hiervoor mondeling of schriftelijk toestemming.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de klachtenopvang en -behandeling van Noordwest Ziekenhuisgroep? Dan kunt u contact opnemen met team patiëntbeleving, telefoonnummer 072 - 548 3501. Team patiëntbeleving is op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 16:30 uur.

Noordwest Ziekenhuisgroep
Postbus 501
1800 AM Alkmaar
www.nwz.nl
tel 072 - 548 4444

Colofon

Redactie	Team patiëntbeleving Noordwest Ziekenhuisgroep
Fotografie	vormgeving Noordwest
Druk	Huighaverlag / 11e druk
Artikel nr	09529/2026.07

Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie www.nwz.nl.

www.nwz.nl

Noordwest
Ziekenhuisgroep

Formulier uitsluitend voor klachten

Geachte patiënt en bezoeker,
Heeft u klachten over de patiëntenzorg of dienstverlening, dan kunt u dit formulier opsturen naar team patiëntbeleving. Na ontvangst van dit formulier neemt team patiëntbeleving doorgaans binnen 3 werkdagen telefonisch contact met u op.

Naam . . . . . .

Adres . . . . . .

Postcode + woonplaats . . . . . .

Telefoon . . . . . .

E-mail . . . . . .

Geboortedatum . . . . . .

Naam + geboortedatum patiënt (indien afwijkend van hierboven)

. . . . . .

Datum van uw klacht . . . . . .

Locatie
☐ Alkmaar ☐ Den Helder ☐ Schagen
☐ Limmen ☐ Heerhugowaard ☐ Texel

Betreft
☐ verpleegafdeling . . . . . .

☐ specialisme . . . . . ☐ polikliniek . . . . . .

☐ dagbehandeling . . . . . ☐ overige afdelingen . . . . . .

- aankruisen wat van toepassing is
- vermeld indien bekend het afdelingsnummer en/of specialisme of naam betrokkene

zie ommezijde

Omschrijf hieronder uw klacht

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Plaats . . . . . .

Datum . . . . . .

Handtekening . . . . . .

U kunt dit formulier opsturen naar:

Noordwest Ziekenhuisgroep
t.a.v. team patiëntbeleving
huisnummer 044
Postbus 501
1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl

Noordwest Ziekenhuisgroep