

# Een klacht



Laat het ons weten

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)

# Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Mogelijkheden om uw klacht in te dienen</b> | <b>3</b>  |
| <b>De kortste weg</b>                          | <b>3</b>  |
| <b>Bureau patiëntbeleving</b>                  | <b>4</b>  |
| <b>Patiënten Klachtencommissie</b>             | <b>5</b>  |
| <b>Aansprakelijkstelling</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>Externe instanties</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>Regels</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>Meer informatie</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>Formulier uitsluitend voor klachten</b>     | <b>11</b> |

**Uw klacht kan in Noordwest Ziekenhuisgroep op verschillende manieren worden behandeld. In deze brochure kunt u lezen hoe u uw klachten kenbaar kunt maken. Ook wordt u geïnformeerd over de wijze waarop er met uw klacht wordt omgegaan.**

**De medewerkers van Noordwest Ziekenhuisgroep streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Desondanks 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 nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen.**

### **■ Mogelijkheden om uw klacht in te dienen**

U kunt uw klacht op een van de volgende manieren aan de orde stellen:

- u bespreekt uw klacht met de medewerker(s) die bij het ontstaan ervan direct betrokken was/waren
- u legt uw klacht voor aan bureau patiëntbeleving van Noordwest Ziekenhuisgroep
- u legt uw klacht voor aan de Patiënten Klachtencommissie van Noordwest Ziekenhuisgroep
- u wendt zich met uw klacht tot een externe instantie

### **■ De kortste weg**

De kortste weg om uw klacht aan de orde te stellen, is rechtstreeks contact op te nemen met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Ook kunt u de leidinggevende van de betrokken afdeling benaderen. U kunt samen bespreken wat er gebeurd is. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. In de folder 'In gesprek met uw zorgverlener' vindt u tips hoe u een dergelijk gesprek kan voeren. De folder vindt u in het folderrek bij de ingangen en op [www.nwz.nl](http://www.nwz.nl).

## ■ Bureau patiëntbeleving

Als u een klacht heeft, kunt u zich ook wenden tot bureau patiëntbeleving. Dit kan zowel schriftelijk, mondeling, telefonisch als per e-mail.

Bureau patiëntbeleving kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Bureau patiëntbeleving onthoudt zich van een mening over uw klacht en stelt zich onafhankelijk op. Schrijft u een brief of e-mail, dan neemt bureau patiëntbeleving doorgaans binnen 3 werkdagen contact met u op om de kwestie verder te bespreken. Dan wordt met u overlegd welke stappen bureau patiëntbeleving onderneemt met betrekking tot uw klacht.

Bij bureau patiëntbeleving heeft u de volgende mogelijkheden:

- u kunt uw klacht ter kennisgeving melden bij bureau patiëntbeleving zonder dat u verder bij de afhandeling betrokken hoeft te worden. Op uw verzoek kan men de klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkene(n)
- u kunt een mondelinge reactie vragen op uw klacht. Bureau patiëntbeleving kan dan bijvoorbeeld een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Dit kan zowel telefonisch als persoonlijk. Bij het laatste kan een klachtenfunctionaris van bureau patiëntbeleving eventueel als onpartijdig gespreksleider aanwezig zijn
- ook kan bureau patiëntbeleving namens u een schriftelijke reactie vragen aan de betrokkene(n) van Noordwest

Bureau patiëntbeleving streeft ernaar uw klacht op korte termijn af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit variëren van enkele dagen tot ongeveer 3 maanden. Mede op grond van klachten van patiënten verbetert Noordwest Ziekenhuisgroep de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening.

### **Hoe kunt u bij bureau patiëntbeleving uw klacht indienen?**

- u kunt voor alle locaties telefonisch contact opnemen met bureau patiëntbeleving. Dit bureau is 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 brochure opsturen naar:  
Noordwest Ziekenhuisgroep  
t.a.v. bureau patiëntbeleving  
huisnummer 044  
Postbus 501  
1800 AM Alkmaar
- u kunt uw klacht ook digitaal melden via [www.nwz.nl/klacht](http://www.nwz.nl/klacht)

## ■ **Patiënten Klachtencommissie**

Mogelijk leidt de tussenkomst van bureau patiëntbeleving niet tot een voor u afdoende oplossing. Of misschien wilt u geen gebruik maken van de mogelijkheden die bureau patiëntbeleving kan bieden. In die gevallen kunt u overwegen uw klacht in te dienen bij de Patiënten Klachtencommissie van Noordwest Ziekenhuisgroep.

De Patiënten Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die, als u dit wenst, een uitspraak doet met betrekking tot uw klacht. Tevens kan zij aanbevelingen doen aan de raad van bestuur over te nemen maatregelen. De commissie bestaat uit 5 leden, te weten een onafhankelijke voorzitter, een patiënten-vertegenwoordiger, een (voormalig) huisarts, een medisch specialist en een verpleegkundige van Noordwest Ziekenhuisgroep.

### **Hoe kunt u bij de Patiënten Klachtencommissie uw klacht indienen?**

De Klachtencommissie neemt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt de brief richten aan:

Noordwest Ziekenhuisgroep  
t.a.v. de Secretaris van de Patiënten Klachtencommissie  
huisnummer 044  
Postbus 501  
1800 AM Alkmaar

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 Patiënten Klachtencommissie?**

De secretaris zendt u binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Een afschrift van uw klacht wordt toegezonden aan de specialist(en) en/of medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, met het verzoek om een schriftelijke reactie.

Deze reactie wordt ook aan u toegezonden. De commissie kan, met uw toestemming, kennis nemen van uw medisch en/of verpleegkundig dossier. Vervolgens worden u en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. U kunt uw klacht dan nader toelichten en reageren op het verweer van degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. Ook de wederpartij kan haar standpunt verder verduidelijken.

De commissie zal aan beide partijen vragen stellen voorzover zij dit nodig acht om tot een weloverwogen beslissing te komen. De mondelinge behandeling duurt in het algemeen een 1/2 uur tot 1 uur. U kunt zich hierbij door een familielid of een andere persoon laten bijstaan. De leden en de secretaris van de Klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

### **Uitspraak**

Hierna zal de commissie in een gemotiveerde uitspraak over uw klacht beslissen. Er zijn 3 mogelijkheden, namelijk gegrondverklaring, gedeeltelijke gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Daarnaast kan de commissie in de uitspraak aanbevelingen doen aan de raad van bestuur van Noordwest Ziekenhuisgroep over te nemen maatregelen. De schriftelijke uitspraak wordt binnen 6 weken na de mondelinge behandeling aan u en aan

degene(n) tegen wie de klacht is gericht toegezonden. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van de uitspraak. In het algemeen neemt de gehele behandeling van de klacht ongeveer 3 tot 4 maanden in beslag.

**NB!** De commissie heeft niet de bevoegdheid een uitspraak te 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 echter een uitzondering worden gemaakt. Wanneer u een verzoek tot vergoeding wilt indienen voor de schade ten gevolge van vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen, dan kunt u dit kenbaar maken aan bureau patiëntbeleving. Bureau patiëntbeleving zet uw verzoek door naar de afdeling juridische zaken. De afdeling juridische zaken informeert u verder over de afhandeling van de schadevergoeding.

### **Schadevergoeding bij medische fouten**

In de gezondheidszorg worden dagelijks vele handelingen verricht. Niet alleen door artsen maar bijvoorbeeld ook door verpleegkundigen of fysiotherapeuten. Zij zullen u zo goed mogelijk behandelen. 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. In uw brief aan bureau patiëntbeleving geeft u aan dat u schade heeft geleden door het handelen van de hulpverlener(s). U vermeldt wat er fout is gegaan en wanneer. 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.

Bureau patiëntbeleving zet uw verzoek door naar de afdeling juridische zaken. De afdeling juridische zaken informeert u verder over de afhandeling van de schadevergoeding.

## ■ Externe instanties

Voor externe klachtprocedures, zoals geschillencommissie en tuchtcollege, kunt u zich wenden tot bureau patiëntbeleving dat u hierover verder kan informeren. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden:

- **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam**  
(regio Noord-Holland en Utrecht)  
telefoon: 070 - 340 5970 of 06 - 1158 2781  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)
- **Inspectie voor de Gezondheidszorg**  
via landelijk Meldpunt Zorg  
telefoon: 088 - 120 5020  
[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)
- **Geschillencommissie Zorginstellingen**  
telefoon: 070 - 310 5310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- **Landelijk adviespunt zorgbelang**  
telefoon 0900 - 243 7070  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

## ■ Regels

**Geheimhouding:** Alle medewerkers van het ziekenhuis, bureau patiëntbeleving en de leden van de Patiënten Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen. U kunt erop rekenen dat de gegevens betreffende de klacht of degene die de klacht heeft ingediend strikt vertrouwelijk zullen worden behandeld.

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

**Machtiging:** Wanneer bureau patiëntbeleving of de Patiënten Klachtencommissie het medisch en/of verpleegkundig dossier wil inzien, dan vragen zij u hiervoor mondeling of schriftelijk toestemming.



**Registratie:** Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd en afgehandeld met de direct betrokkene of leidinggevende. Daarnaast maken wij periodiek overzichten waarin de klachten anoniem verwerkt worden. Deze worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur, de leidinggevend en de specialisten. 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 bureau patiëntbeleving verkrijgbaar.

### ■ Meer informatie

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

### **Noordwest Ziekenhuisgroep**

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)

**tel** 072 - 548 4444

### **Colofon**

**Redactie** Bureau patiëntbeleving Noordwest Ziekenhuisgroep

**Fotografie** vormgeving Noordwest

**Druk** MarcelisDekave / 9e druk

**Artikel nr** 09529/2020.02

*Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie [www.nwz.nl](http://www.nwz.nl).*

## ■ Formulier uitsluitend voor klachten

Geachte patiënt en bezoeker,

Heeft u klachten over de patiëntenzorg of dienstverlening, dan kunt u dit formulier opsturen naar bureau patiëntbeleving. Na ontvangst van dit formulier neemt bureau 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

Omschrijf hieronder uw klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Plaats .....

Datum .....

Handtekening .....

**U kunt dit formulier opsturen naar:**

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

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)