

Klachtenopvang

Klachten? Niet wachten!

Informatie over
klachtenbehandeling

De medewerkers van de Antonius Zorggroep doen hun uiterste best om goede zorg te bieden. Toch kan het zo zijn dat u hierover niet tevreden bent. Hebt u opmerkingen of klachten, bijvoorbeeld over de zorg thuis, uw behandeling, uw verblijf in het ziekenhuis en/of de manier waarop u te woord bent gestaan? Twijfel dan niet om dit aan ons door te geven. Dat helpt ons om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Wij horen graag van u wat er beter kan en gaan samen met u op zoek naar een oplossing.

Bij wie kunt u met uw klacht terecht?

Het is altijd het beste om een klacht direct te bespreken met degene die volgens u verantwoordelijk is. Deze medewerker zoekt dan samen met u naar een goede oplossing.

Vindt u dit lastig, geeft de medewerker geen gehoor of bent u niet tevreden over de oplossing? Neem dan contact op met de leidinggevende van de afdeling of het team. De leidinggevende kijkt dan samen met u naar de situatie.

Als u uw klacht liever niet met de medewerker of de leidinggevende bespreekt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kiest geen partij, heeft geen oordeel en is onafhankelijk. U kunt uw klacht daar vrijblijvend bespreken. De klachtenfunctionaris kan u informeren, adviseren en ondersteunen en probeert met u de beste manier te vinden om uw klacht op te lossen.

U kunt uw klacht op de volgende manieren bij de klachtenfunctionaris melden:

- **Online**
www.mijnantonius.nl/klachten/klachtenformulier.htm
- **Schriftelijk**
Klachtenfunctionaris Antonius Zorggroep
Mevrouw M.M.L. Twickler
Postbus 20.000
8600 BA Sneek
- **Telefonisch**
T: 0515 - 48 82 91
Bereikbaar van dinsdag t/m donderdag van 10:00 tot 16:00 uur.

Als u uw klacht telefonisch doorgeeft, kan het zijn dat de klachtenfunctionaris u vraagt om de klacht ook nog per e-mail of per brief toe te sturen. Zo kunnen misverstanden in de omschrijving van uw klacht worden voorkomen.

De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op. Als de klachtenfunctionaris u belt, zal in uw telefoonscherm 'privé' of 'anoniem' staan.

Komt u met deze eerste behandeling van uw klacht niet tot een goede oplossing? Dan kunt u uw klacht bij de klachtencommissie melden, door een brief aan de raad van bestuur te schrijven. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het maken van de brief.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit:

- Een onafhankelijke, externe voorzitter.
- Een onafhankelijke, externe secretaris.
- Een commissielid dat door de Centrale Cliëntenraad is voorgedragen.
- 3 vertegenwoordigers van de organisatie en een lid van de medische staf.

De klachtencommissie heeft een gesprek met u en degene waarover u een klacht hebt en komt daarna tot een oordeel. Dit oordeel wordt schriftelijk aan u, de persoon tegen wie de klacht is gericht en de raad van bestuur gemeld. De klachtencommissie kan hierbij ook adviezen voor verbetering geven aan de zorgverlener en/of het bestuur van de Zorggroep.

De klachtencommissie neemt geen medisch inhoudelijke klachten in behandeling en doet geen uitspraken over schadevergoeding. Aan de behandeling van klachten door de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

Let op: als u een klacht indient, geeft u toestemming aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie om in uw dossier te mogen kijken. Wilt u dit niet? Vermeld dit dan duidelijk als u uw klacht indient.

Andere instanties

Bent u het niet eens met het oordeel van de klachtencommissie? Of is er voor u schade ontstaan en wilt u die vergoed hebben? Dan kunt u uw klacht indienen bij andere instanties, zoals de geschillencommissie zorg of de rechter.

De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren.

Hebt u opmerkingen of tips over de informatie in deze folder?

Wij ontvangen ze graag via folders@mijnantonius.nl