

Klachtenopvang

Klachten? Niet wachten!

Informatie over klachtenopvang,
-behandeling en claims



De Antonius Zorggroep bestaat uit
het Antonius Ziekenhuis en
Thuiszorg Zuidwest Friesland

De medewerkers van de Antonius Zorggroep doen hun uiterste best goede zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat de zorg niet aan uw verwachting heeft voldaan. Van deze ervaringen kunnen we veel leren.

Als u opmerkingen of klachten hebt over de zorg thuis, uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis of over de manier waarop u te woord bent gestaan, twijfel dan niet om dit aan ons door te geven. Een klacht kan voor ons een signaal zijn om zaken anders aan te pakken. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent en blijft.

In deze folder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

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. Een open gesprek ruimt vaak problemen uit de weg. Deze medewerker zoekt dan samen met u naar een oplossing. Bent u niet tevreden over de oplossing? Neem dan contact op met de leidinggevende van de afdeling of het team. De leidinggevende kijkt samen met u naar de situatie die u als vervelend ervaart en probeert samen met u een oplossing te vinden.

Klachtenfunctionaris

Als u uw klacht liever niet met de medewerker of de leidinggevende bespreekt, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris, mevrouw M.M.L. Twickler. De klachtenfunctionaris geeft u uitleg over de mogelijkheden die er zijn om uw klacht te laten behandelen.

De klachtenfunctionaris is schriftelijk, telefonisch en per e-mail bereikbaar. De contactgegevens vindt u onderaan deze folder.

U kunt uw klacht ook indienen via onze website. U vindt hiervoor een formulier op <https://www.mijnantonius.nl/klachten>.

Klachtencommissie

Soms heeft de bemiddeling van uw klacht niet het gewenste resultaat. In dat geval kunt u uw klacht laten beoordelen door de klachtencommissie. Hiervoor schrijft u een brief naar de Raad van Bestuur. De contactgegevens vindt u onderaan deze folder. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van uw brief.

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 besluit daarna of uw klacht gegrond is. De beslissing wordt schriftelijk aan u, de persoon tegen wie de klacht is gericht en de Raad van bestuur gemeld. De klachtencommissie doet geen uitspraken over schadevergoeding. Aan de behandeling van klachten door de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

Geschillencommissie

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dat kan alleen als de schade in geld is uit te drukken en de vordering (geëiste bedrag) niet hoger is dan € 5.000, -. Een uitspraak van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Aan een bindend oordeel moeten beide partijen zich houden. Als u het niet eens bent met het oordeel kunt u dit nog voorleggen aan de rechter. Hiervoor geldt een termijn. Dit moet binnen 2 maanden na de verzenddatum van de brief waarin de uitspraak staat.

Aansprakelijkstelling

Als u vindt dat u schade hebt geleden, dan kunt u de Antonius Zorggroep hiervoor aansprakelijk stellen. U schrijft hiervoor een brief naar de voorzitter van de Raad van Bestuur. De contactgegevens vindt u onderaan deze folder.

De verzekeringsmaatschappij van de zorggroep zal uw claim behandelen. U kunt het geschil ook aan de rechter voorleggen. Bij vorderingen die niet begrensd zijn of hoger dan € 5.000,-, is het inschakelen van een advocaat wettelijk verplicht.

Ondersteuning door andere instellingen

Als u zich over het indienen van een klacht door een organisatie van buitenaf wilt laten adviseren, kunt u terecht bij Zorgbelang Fryslân.

U kunt er ook voor kiezen advies te vragen aan een advocaat.

U kunt zich voor klachtafhandeling ook wenden tot een andere instelling, zoals:

- Het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Dit kan alleen als de aangeklaagde ingeschreven staat in het BIG-register. Dit college kan bindende maatregelen opleggen: een waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing en gedeeltelijke of gehele ontzegging om het beroep uit te oefenen.
- De Inspectie voor de Gezondheidszorg. De inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij behandelt de klacht niet maar treedt wel op als er meer meldingen over de bewuste zorgverlener of instelling zijn binnengekomen.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Antonius Zorggroep

Mevrouw M.M.L. Twickler
Postbus 20.000
8600 BA Sneek

T: 0515 - 48 82 91

E-mail: m.twickler@antoniuszorggroep.nl

Raad van bestuur Antonius Zorggroep

Postbus 20.000
8600 BA Sneek

Antonius Zorggroep
Bolswarderbaan 1, Sneek
T: 0515 - 48 88 88

Postadres
Postbus 20.000
8600 BA Sneek

www.mijnantonius.nl