

# Ik heb een klacht



Wanneer u voor onderzoek en/of behandeling in ons ziekenhuis bent, proberen wij u optimale zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u over de verleende zorg niet tevreden bent. In dat geval adviseren wij u eerst te praten met de betrokken zorgverlener of met het afdelingshoofd. Vaak lost zo'n gesprek het probleem op. Is dit niet het geval, dan kunt u een klacht indienen.

In deze folder geven wij u informatie over de verschillende mogelijkheden bij het indienen van een klacht. De contactgegevens die bij de verschillende mogelijkheden horen, treft u verderop in de folder aan.

## Klachtenbemiddeling

Het bemiddelen in klachten is een taak van de klachtenbemiddelaar. Zij is onpartijdig en doet haar uiterste best om, in overleg met u, tot een goede oplossing van uw klacht te komen. U kunt uw klacht zowel via het digitale klachtenformulier als telefonisch aan haar voorleggen. Uiteraard kunt u ook een brief sturen. U ontvangt binnen vijf werkdagen, nadat uw klacht is ontvangen, een ontvangstbevestiging.

De klachtenbemiddelaar neemt contact met u op en bespreekt met u de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen.

## Klachten over een rekening

Heeft u vragen of klachten over een rekening dan kunt u contact opnemen met het Informatiepunt ZGT.

## Klachtenonderzoekscommissie

Bent u niet tevreden over het resultaat van de klachtenbemiddeling of wilt u een oordeel over de gegrondheid van uw klacht van de directie van OCON dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt en bespreekt uw schriftelijk ingediende klacht en geeft een zienswijze over de gegrondheid van de klacht. Klager en aangeklaagde worden daarvoor in elkaars aanwezigheid door de klachtenonderzoekscommissie gehoord. Wanneer de klacht voldoende informatie bevat en een machtiging voor inzage in het patiëntendossier en andere informatie beschikbaar is, zal de klachtenonderzoekscommissie u uitnodigen voor

een zitting. Daarna zal de klachtenonderzoekscommissie een zienswijze over de gegrondheid van de klacht geven. Een afschrift van deze zienswijze wordt naar klager, aangeklaagde en Raad van Bestuur gezonden. De Raad van Bestuur laat vervolgens schriftelijk haar oordeel over de klacht aan u weten. Op grond van de wet geldt een termijn van zes weken voor het geven van de reactie door de Raad van Bestuur op uw klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Is ook dat niet voldoende dan wordt u daarover geïnformeerd.

Voor advies over het indienen van een klacht, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar of het adviespunt Zorgbelang Overijssel.

Over de klachtenonderzoekscommissie is een aparte folder beschikbaar.

## Schadeclaim

Het kan voorkomen dat u meent schade te hebben geleden door verwijtbare fouten van het ziekenhuis. U kunt dan schriftelijk een schadeclaim indienen bij de directie van OCON.

Om een verzoek om schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen dient u in ieder geval aan te geven waarom u meent dat het ziekenhuis verkeerd gehandeld heeft, wanneer u welke schade heeft geleden en tot welke kosten dit heeft geleid.

Uw schadeclaim wordt in behandeling genomen door de juridisch adviseur van ons ziekenhuis. Hij neemt namens de directie een standpunt in over het verzoek om schadevergoeding. Bent u het hiermee niet eens dan kunt u uw schadeclaim voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen of aan de Rechtbank.

## De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtprocedure dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag van € 25.000. Aan dit traject zijn voor u kosten verbonden.

## Zorgbelang Overijssel

Als u vragen of klachten heeft over zorg of welzijn, dan kunt u ook de hulp inroepen van het adviespunt Zorgbelang Overijssel. Deze organisatie behartigt de belangen van patiënten/consumenten in zorg en welzijn en is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

U kunt hier terecht voor:

- Informatie; bijvoorbeeld over patiëntenrechten of adressen van patiëntenverenigingen.
- Advies; bijvoorbeeld over de manier waarop u een klacht kunt indienen.
- Bijstand; bijvoorbeeld door het helpen opstellen van een brief over uw klacht.

## Adressen

### *Klachtenbemiddeling*

Klachtenbemiddeling ZGT  
Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

De klachtenbemiddelaars zijn:  
Mevrouw H. Bruins  
Mevrouw N. Wekamp-Bokdam  
Mevrouw M.J. Grootoek-Blankensteijn

De klachtenbemiddelaars zijn bereikbaar via telefoonnummer 088 708 57 83.

### *Klachtenonderzoekscommissie*

Klachtenonderzoekscommissie ZGT  
Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

De klachtenonderzoekscommissie is bereikbaar via telefoonnummer 088 708 57 83.

### *Schadeclaim*

Directie OCON  
Postbus 546, 7550 AM Hengelo

### *Klacht over rekening*

Informatiepunt ZGT  
Postbus 546, 7550 AM Hengelo

Het Informatiepunt is bereikbaar via telefoonnummer 088 708 58 88 of per mail: [informatiepuntzgt@zgt.nl](mailto:informatiepuntzgt@zgt.nl).

## Overige adressen

### *Adviespunt Zorgbelang Overijssel*

Het adviespunt is bereikbaar via telefoonnummer 074 291 35 97 of per mail: [adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl).  
Website: [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

### *De Geschillencommissie Ziekenhuizen*

De Geschillencommissie Ziekenhuizen  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie Ziekenhuizen is bereikbaar via telefoonnummer 070 310 53 10.  
Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**Alle informatie (inclusief Klachtenregeling) vindt u ook op onze website: [ocon.nl/contact/vragen](http://ocon.nl/contact/vragen)**