

# Klachtenfolder

## Niet tevreden? Laat het ons weten

**Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling of over de gang van zaken in Adrz. Wij horen dan graag van u. Want door uw ervaring met ons te delen, kunnen wij onze zorg verder verbeteren. Voor u, maar ook voor anderen.**

Bent u ergens niet tevreden over? Dan kunt u dit het beste direct aangeven bij de betrokken medewerker. Deze krijgt zo de kans om gelijk iets aan uw onvrede te doen.

Soms bent u echter niet in de gelegenheid om uw onvrede gelijk te uiten of heeft u het probleem wel aangekaart, maar had dit niet het gewenste resultaat. In dat geval kunt u uw ervaring met ons delen via de klachtenfunctionaris. Dit kan op de volgende manieren:

- Via het digitale klachtenformulier op: [Adrz.nl/contact](https://adrz.nl/contact).
- Via het papieren klachtenformulier dat u bij de receptie kunt afhalen.
- Per brief, gericht aan:  
Klachtenfunctionaris Adrz  
Afdeling Kwaliteit & Veiligheid  
Postbus 15  
4460 AA Goes
- Via een mondelinge toelichting. U kunt een afspraak met de klachtenfunctionaris maken of uw klacht telefonisch melden via telefoonnummer:  
06 390 141 41.

### Rol klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in ontvangst, luistert naar het verhaal erachter en onderzoekt hoe de klacht behandeld kan worden. Het is de taak van de functionaris om het verhaal van verschillende kanten te bekijken en te zoeken naar wederzijds begrip en gemeenschappelijk belang. De oplossing van het probleem komt hier vaak uit voort. De klachtenfunctionaris heeft geen oordeel over de klacht en wie er gelijk heeft, en doet ook geen uitspraak over het al dan niet terecht zijn van de klacht.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van Adrz. Ook heeft de functionaris een geheimhoudingsplicht; deze mag alleen informatie delen met toestemming van degene die de informatie verstrekt.

Aan gebruikmaken van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

### Behandeling klacht door klachtenfunctionaris

Nadat u bij de klachtenfunctionaris een klacht heeft ingediend, neemt deze contact met u op. In overleg met u bekijkt de functionaris wat de beste manier is om uw klacht te behandelen. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat de functionaris vraagt of uw ervaring gedeeld mag worden met de betrokkenen. Op verzoek van de functionaris onderzoeken zij dan wat er precies is voorgevallen, hoe dit heeft kunnen gebeuren en hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden. Indien noodzakelijk of gewenst worden de werkwijzen in het ziekenhuis vervolgens aangepast.

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de bevindingen van het onderzoek aan u worden teruggekoppeld. Dit gebeurt schriftelijk of mondeling. De functionaris kan ook vragen of een gesprek tussen u en de betrokken medewerkers tot de mogelijkheden behoort. De functionaris kan als onafhankelijk gespreksleider bij dit gesprek aanwezig zijn.

### De Geschillencommissie Zorg

Wanneer de procedure via de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Deze commissie vormt binnen 6 maanden een oordeel over uw klacht en doet hier een uitspraak over. De commissie kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-.

De Geschillencommissie Zorg kan alleen benaderd worden als de klacht eerder door de betrokken organisatie in behandeling is genomen. Meer informatie vindt u op [Degeschillencommissiezorg.nl](https://degeschillencommissiezorg.nl).

### **Schadeclaim indienen**

Wilt u uw klacht niet eerst bespreken met de klachtenfunctionaris, maar wilt u direct een schadeclaim indienen? Dan kunt u dit schriftelijk aangeven bij de raad van bestuur van Adrz. Dit kan via het volgende postadres:

Raad van bestuur Adrz  
Postbus 15  
4460 AA Goes

De Afdeling Medische aansprakelijkheid neemt uw claim namens de raad van bestuur in behandeling.

### **Meer informatie**

Wanneer u meer informatie wilt over het verloop van een van de bovenstaande procedures, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is bereikbaar voor vragen via 06 390 141 41. Op [Adrz.nl/geef-uw-mening](https://www.adrz.nl/geef-uw-mening) kunt u ook terecht voor meer informatie.