

Afdeling

# Klachtenbemiddeling

Indien u ontevreden bent en u komt er niet uit met de zorgverlener(s) of u wilt hierbij ondersteuning, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Meer informatie over klachten vindt u op de pagina 'Als de zorg anders loopt dan verwacht' (<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/als-de-zorg-anders-loopt-dan-verwacht>).

**Let op! Om verspreiding van het Coronavirus zoveel mogelijk te voorkomen is het Voorlichtingscentrum tijdelijk gesloten. Dit betekent dat u op dit moment niet persoonlijk bij de klachtenfunctionaris terecht kunt. U kunt uw klacht wel telefonisch of via de e-mail kenbaar maken. Hoe u dit kunt doen, leest u verder op deze pagina.**

## De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kiest geen partij, heeft geen oordeel, is onafhankelijk en probeert bij te dragen aan het vinden van een oplossing. Zij kan u voorlichten, advies geven, ondersteunen en begeleiden. Ook kan zij bemiddelen tussen u en de betrokken zorgverlener(s), als een gesprek tussen u en de zorgverlener in eerste instantie onvoldoende oplevert.

Indien u als patiënt niet zelf in staat bent om een klacht in te dienen of in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris, kunt u uw familie of naaste vragen om dat voor u te doen. Daarvoor dient u wel expliciete toestemming (machtiging) te geven aan uw familie of naaste, zodat we zeker weten dat u het hier mee eens bent.

U kunt uw klacht niet anoniem indienen, want dan kunnen wij niet reageren op een specifieke situatie en we vinden het erg belangrijk dat een zorgverlener kan reageren op onvrede.

Meer informatie over klachten vindt u op de pagina 'Als de zorg anders loopt dan verwacht' (<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/als-de-zorg-anders-loopt-dan-verwacht>).

**(073) 553 26 39**

Maandag t/m vrijdag 08.30 - 16.30 uur

## Een klacht indienen

### Een klacht?

Hoe kunt u een klacht kenbaar maken?

### Hoe kunt u een klacht kenbaar maken?

U kunt een klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

1. Via het online klachtenformulier (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klachtenformulier>) op onze website. Geeft u hierbij een duidelijke omschrijving van de klacht (de naam van de zorgverlener(s) of afdeling, de datum van de situatie. De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk contact met u op.
2. Door het invullen en opsturen/ afgeven van het klachtenformulier

(<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/sites/default/files/documents/2019-01/Formulier%20klacht%20opmerking%20tip.pdf>).

Dit formulier kunt u ook gebruiken voor het geven van tips, complimenten of maken van opmerkingen. Door het invullen van het klachtenformulier geeft u automatisch toestemming aan de klachtenfunctionaris voor het inzien van uw digitale patiëntendossier. Als u dit niet wilt, geeft u dat dan duidelijk aan?

3. U kunt uw onvrede ook persoonlijk bespreken met de klachtenfunctionaris. U mag binnenlopen of, als u zeker wilt zijn dat u terecht kunt, een afspraak maken.

## Postadres klachtenfunctionaris

Jeroen Bosch Ziekenhuis, t.a.v. Klachtenfunctionarissen Antwoordnummer 176

5200 VB 's-Hertogenbosch (postzegel is niet nodig)

E-mail: [klachtenfunctionarissen@jbz.nl](mailto:klachtenfunctionarissen@jbz.nl)

## Klachtencommissie en Geschillencommissie

Is de bemiddeling niet geslaagd?

### Klachtencommissie en afdeling Schadebehandeling

Komt u er met de betrokkenen zelf niet uit? En is ook de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet geslaagd? Dan kunt u in overleg met de klachtenfunctionaris uw klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie

(<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/de-klachtencommissie>). Meer informatie hierover kan de klachtenfunctionaris u geven. Ook kan zij u vertellen hoe u het ziekenhuis aansprakelijk kunt stellen of een verzoek tot vergoeding bij schade of vermissing van persoonlijke bezittingen kunt indienen.

Als u niet tevreden bent over het resultaat van uw klacht door de Klachtencommissie, kunt u bij de externe Geschillencommissie Ziekenhuizen terecht. U kunt pas bij deze Geschillencommissie een klacht indienen als u niet tevreden bent over het resultaat van de interne klachtmogelijkheden en u schriftelijk of per mail van het JBZ het standpunt over uw klacht hebt ontvangen. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren. Informatie over de geschillencommissie kunt u ook vinden op de website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>).

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris en het indienen van een klacht bij de klachtencommissie kost u niets. Gaat u naar de externe Geschillencommissie Zorg? Dan zijn daar wel kosten aan verbonden. U vindt de tarieven op de website van de Geschillencommissie.

## Betrokken afdelingen

Voorlichtingscentrum (<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/voorlichtingscentrum>)

Code AFD-096