

# Als de zorg anders loopt dan verwacht

In het JBZ werken ongeveer 4.000 medewerkers en medisch specialisten continu aan kwaliteit en veiligheid met als doel het leveren van uitstekende zorg voor u.

Het werken aan kwaliteit en veilige zorg is een zaak van álle medewerkers van het JBZ. Dit doen wij om uw gezondheidswelzijn te verhogen en u vertrouwen te geven dat u in veilige handen bent. Toch kan het gebeuren dat onze zorg niet goed is of dat uw ervaring anders is dan wat u had verwacht. Wij willen u graag te woord staan, indien u wel en niet tevreden bent.

## Als u wel tevreden bent

Bent u tevreden met de zorg die u krijgt of hebt gekregen? Fijn! We horen graag dat u tevreden bent, want van complimenten kunnen we leren. Zo weten we dat we de goede richting op gaan om u de zorg te geven die bij u past. Gewoon, omdat u ertoe doet. U kunt uw compliment doorgeven op de pagina 'Geef een compliment' (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/geef-een-compliment>).

## Als u niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent of als uw ervaring anders is dan wat u had verwacht, probeer dit eerst te bespreken met de zorgverlener. In de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen u, of uw naaste, en een zorgverlener het beste werkt. Dit kan gaan over uw behandeling, de verzorging, de informatie die u heeft gekregen, hoe u te woord bent gestaan of andere voor u opvallende zaken. De betrokken medewerkers kunnen misschien direct een oplossing bieden of een misverstand recht zetten. Zij gaan hier over graag met u in gesprek. Als zij niet op de hoogte zijn van uw onvrede, kunnen zij ook niet samen met u naar een oplossing zoeken. Daarnaast geeft u de zorgverleners de mogelijkheid de zorg te verbeteren. Zo kan ook worden voorkomen dat anderen iets vergelijkbaar overkomt. Op die manier maken we samen merkbaar betere zorg.

## Uw klacht direct bij de juiste persoon

### Een klacht over uw rekening

- Op de pagina 'Kosten en zorgverzekering' (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/kosten-en-zorgverzekering>) staan bepaalde tarieven van het JBZ en meer informatie over de vergoeding van zorg.
- U kunt uw vraag ook voorleggen aan uw zorgverzekeraar. De contactgegevens staan op uw polisblad of op de website van de zorgverzekeraar.
- Heeft uw zorgverzekeraar geen antwoord op uw vragen? Dan kunt u contact (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/contact-facturatie>) opnemen met de afdeling Facturatie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.
- Blijft u ontevreden na het volgen van deze stappen, dan kan de klachtenbemiddelaar uw notaklacht laten onderzoeken en beoordelen door de juridische afdeling van het ziekenhuis.

## Klacht over facilitaire dienstverlening

Heeft uw klacht betrekking op facilitaire zaken, zoals parkeren, bewegwijzering, voeding of schoonmaak? Dan kunt u dat melden via het klachtenformulier (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/klachtenformulier-facilitair>).

## Een klacht over uw zorg

Als 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 klachtenbemiddelaar

(<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/contact-afspraak-maken/als-de-zorg-anders-loopt-dan-verwacht/een-klacht>).

## Een klacht over een andere organisatie

Als u niet tevreden bent of als uw ervaring anders is dan wat u had verwacht, probeer dit dan ook in die gevallen eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener. Als u daar hulp bij nodig hebt, of u komt er niet uit met de zorgverlener, kunt u bij klachten over deze organisaties rechtstreeks contact opnemen met hen. Dit geldt voor:

- Centrum voor Ouderen en Ziekenhuispsychiatrie (COPZ): Reinier van Arkel (<https://www.reiniervanarkel.nl/>). E-mail: [klachtenfunctonaris@reiniervanarkel.nl](mailto:klachtenfunctonaris@reiniervanarkel.nl), telefoonnummer: 06 – 82 61 64 51.
- Klachten over Kentalis die niet over Keel-, Neus- en Oorheelkunde (KNO) gaan: Kentalis (<https://www.kentalis.nl/klacht>).
- Van Neynsel groep (<https://www.vanneynsel.nl/pagina/66-waardering>) (na opname kan verder herstel plaats vinden op de afdeling A8 Noord bij de Van Neynsel groep). E-mail: [klachtenfunctionaris@vanneynsel.nl](mailto:klachtenfunctionaris@vanneynsel.nl), telefoonnummer: (073) 822 87 00.

## Als u betrokken bent bij een onverwacht ernstige gebeurtenis

Veilige zorg heeft onze voortdurende aandacht. Maar soms gebeurt er in het ziekenhuis onverwacht iets ernstigs tijdens of na een behandeling of opname.

In de folder 'Als u betrokken bent geweest bij een onverwacht ernstige gebeurtenis

(<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/als-u-betrokken-bent-bij-een-onverwacht-ernstige-gebeurtenis>)' leest u wat u dan van ons mag verwachten, welke stappen wij zetten en waar u terecht kunt als u vragen heeft.

## Een compliment

Bent u tevreden met de zorg die u krijgt of hebt gekregen? Fijn! We horen graag dat u tevreden bent, want van complimenten kunnen we leren. Zo weten we dat we de goede richting op gaan om u de zorg te geven die bij u past. Gewoon, omdat u ertoe doet. U kunt uw compliment doorgeven op de pagina 'Geef een compliment' (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/geef-een-compliment>).

## Heeft u een tip?

Heeft u een tip over hoe wij onze zorg beter kunnen maken? Dan horen wij dat graag

(<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/contact-afspraak-maken/vraag-opmerking-of-tip>).

Code ALG-004