Als de zorg anders loopt dan verwacht

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.

Tips voor het bespreken van klachten (https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/contact-afspraak-maken/als-de-zorg-anders-loopt-dan-verwacht/tips-voor-het-bespreken-van-klachten).

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) vindt u informatie over de tarieven en vergoeding van ziekenhuiszorg.
- U kunt uw vraag 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? Neemt u dan contact (https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/contact-facturatie) op met de afdeling Facturatie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.
- Bent u ontevreden na het volgen van deze stappen, dan kunt u de vraag voorleggen aan de klachtenbemiddelaar.

Een klacht over de ondersteunende 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 de huisartsenpost of andere externe organisaties

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:

- HAP: Huisartsenpost Oost-Brabant (https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten/).
- Het vervoer met de ambulance: RAV Brabant Midden West Noord (https://www.ravbrabantmwn.nl/nl-NL/Home). Telefoonnummer: (085) 044 22 00.
- Centrum voor Ouderen en Ziekenhuispsychiatrie (COPZ): Reinier van Arkel (https://www.reiniervanarkel.nl/). E-

mail: klachtenfunctonaris@reiniervanarkel.nl, telefoonnummer: 06 – 83 04 18 87.

- Klachten over Kentalis die niet over Keel-, Neus- en Oorheelkunde (KNO) gaan: Kentalis (https://www.kentalis.nl/klacht), telefoonnummer: 06 57 64 28 84.
- 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, telefoonnummer: (073) 822 87 00.

Een klacht over uw zorg in het JBZ

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).

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.

Code ALG-004

Copyright 2026 Jeroen Bosch Ziekenhuis