

Klachtafhandeling LangeLand Ziekenhuis

Wat kunt u doen als u een suggestie hebt of als u niet tevreden bent?

De medewerkers van het LangeLand Ziekenhuis doen er alles aan om u tijdens uw verblijf zo goed mogelijk te verzorgen, te behandelen en te begeleiden. Maar het kan voorkomen dat u toch niet tevreden bent over onze zorgverlening. We horen dan graag van u wat er beter kan, zodat we de kans krijgen om naar een oplossing te zoeken. Bovendien kunnen de ervaringen die u met ons deelt, aanleiding zijn maatregelen te treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen en op die manier onze zorgverlening te verbeteren.

Uw mening vinden wij belangrijk en wordt serieus genomen. Met uw gegevens zal vertrouwelijk worden omgegaan.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft?

We adviseren u om uw ervaren onvrede eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of leidinggevende van de afdeling. Op die manier kan uw onvrede mogelijk snel worden opgelost. Wanneer u er samen niet uit komt of wanneer u uw onvrede (om welke reden dan ook) liever niet zelf bespreekt kunt u dit kenbaar maken via onze klachtenfunctionaris. U kunt er dan voor kiezen om een signaal of een klacht in te dienen.

Een signaal melden

Indien u uw onvrede of punt van verbetering wilt doorgeven, maar hier verder geen terugkoppeling over wenst kunt u een signaal afgeven. Door het afgeven van een signaal (dit kan anoniem) kunnen wij uw input meenemen om de kwaliteit van zorg en onze processen te verbeteren.

U kunt uw signaal of suggestie online doorgeven via het [online formulier](#) op de website van het LangeLand Ziekenhuis of telefonisch via de klachtenfunctionaris 079- 3462416.

Bij geen gehoor kunt u bellen naar 079-2065518 of een bericht achterlaten op de voicemail. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Indienen van een klacht

Indien u wel graag een terugkoppeling wilt ontvangen dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Dit kunt u aangeven middels het [klachtenformulier](#).

Als u uw klacht heeft ingediend, zal onze klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact met u opnemen. De klachtenfunctionaris biedt een onpartijdige en onafhankelijke opvang en begeleidt u zo goed mogelijk bij het oplossen van uw onvrede.

De klachtenfunctionaris zal uw klacht voorleggen aan de betrokken zorgverlener(s) of afdeling(en). Indien nodig kan de klachtenfunctionaris een gesprek samen met u en de betrokken zorgverlener(s) organiseren.

Het is ook mogelijk om een klacht namens iemand anders in te dienen. Diegene moet dan wel toestemming geven. Dat kan via dit [mactingingsformulier](#).

Wanneer een klacht anoniem ingediend wordt, is het niet mogelijk om met u in contact te komen. In dit geval behandelen wij de klacht als een signaal.

- **Digitaal**

Dit doet u door gebruik te maken van ons [klachtenformulier](#).

- **Schriftelijk**

Wanneer u niet in de gelegenheid bent gebruik te maken van het online formulier, kunt u ook een brief sturen, een e-mail sturen of telefonisch contact opnemen. Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen is het noodzakelijk de volgende punten in uw brief of e-mail te vermelden:

- Naam;
- Geboortedatum;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Tegen wie u de klacht indient. Specifiek de naam van de medewerker(s) en/of afdeling(en);
- Een precieze beschrijving van de klacht in uw eigen woorden.

Uw schriftelijke reactie kunt u opsturen naar:

LangeLand Ziekenhuis
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 10270
2700 VB Zoetermeer

Van maandag tot en met donderdag is de klachtenfunctionaris telefonisch bereikbaar op: 079-3462416. Op vrijdag is de klachtenfunctionaris bereikbaar op 079-2065518. Bij geen gehoor kunt u een bericht achterlaten op de voicemail. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

U kunt de klachtenfunctionaris ten alle tijden bereiken door te mailen naar klachtenfunctionaris@llz.nl.

Klachtencommissie

Lukt het niet om de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de gezamenlijke klachtencommissie van de Reinier Haga Groep (RHG).

Een klacht indienen bij de klachtencommissie RHG kan alleen wanneer u een klachtetraject heeft doorlopen bij de klachtenfunctionaris van het LangeLand Ziekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en er vindt een hoorzitting plaats om een beter beeld te krijgen van wat er gespeeld heeft.

U zult benaderd worden door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie. De klachtencommissie brengt vervolgens een advies uit aan de directie. Op basis van dit advies geeft de directie haar oordeel.

U kunt het oordeel op uw klacht binnen 6 weken verwachten. De termijn begint te lopen zodra de zorgaanbieder uw klachtbrief heeft ontvangen. Het is van belang, dat het onderzoek zorgvuldig plaatsvindt. Mocht daar meer tijd voor nodig zijn, kan de zorgaanbieder de termijn van 6 weken met 4 weken verlengen.

De klachtenprocedure bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie is kosteloos. De eventuele reiskosten en kosten voor (rechts)bijstand komen voor eigen rekening.

Geschillencommissie

Heeft u een oordeel van de directie ontvangen en bent u niet tevreden met dat oordeel, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de externe Geschillencommissie.

De Geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. De Geschillencommissie rekent kosten voor het in behandeling nemen van een klacht. Meer informatie over de Geschillencommissie vindt u op: www.degeschillencommissie.nl

Indienen schadeclaim

Wanneer u van mening bent dat u door verwijtbaar handelen van de zorgaanbieder schade heeft geleden, dan kunt u de zorgaanbieder daarvoor aansprakelijk stellen door een brief ter attentie van de directie te sturen.

Mocht u het uiteindelijk niet eens zijn met de afhandeling van uw claim, dan kunt u uw klacht (geschil) aan de Geschillencommissie Zorg voorleggen, of een civiel rechterlijke procedure starten.

Indien u een claim wilt indienen, kunt u uw brief sturen naar:

Het LangeLand Ziekenhuis
t.a.v. directiesecretariaat
Antwoordnummer 10270
2700 VB Zoetermeer

Er zijn nog twee manieren waarop u uw ervaring of tip kunt delen, namelijk:

- **Anoniem, via de landelijke site ZorgkaartNederland.**

Het LangeLand Ziekenhuis (LLZ) is gewaardeerd op [ZorgkaartNederland](#). Bekijk alle waarderingen of plaats een waardering. Om uw specialist te beoordelen gebruikt u [deze link](#). Uw beoordeling van ons ziekenhuis of onze specialisten is dan zichtbaar voor iedereen.

- **Via een online enquête. Als u dat wilt kan dat anoniem.**

U kunt de [online enquête](#) op onze website invullen. Uw reactie komt terecht bij onze afdeling Kwaliteit. Deze afdeling geeft uw tip door aan de leidinggevende van de betreffende afdeling en voert waar mogelijk de verbeteringen door.

Meer informatie?

Downloadt u hiervoor het Klachtenreglement LangeLand Ziekenhuis op onze website.

Tot slot

Wij stellen uw mening op prijs. Heeft u opmerkingen of suggesties over deze folder of over uw behandeling, laat dit ons dan weten.