



# PATIËNTEN INFORMATIE

## Klachten- regeling



De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

The information in this brochure is important for you. If you have any difficulties understanding Dutch, please read this brochure together with somebody who can translate or explain the information to you.

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca dilde zorlanıyorsanız, bu broşürü size tercüme edecek ya da açıklayacak biriyle birlikte okuyun.

Informacje zawarte w tym folderze są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć lub objaśnić.

المعلومات المتواجدة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كنتم تواجهون صعوبة في اللغة الهولندية، احرصوا حينئذ على أن تقرأوا هذا المنشور بحضور شخص ما، الذي يترجم لك المعلومات الواردة فيه أو يشرحها لكم.

Maasstad Ziekenhuis  
Maasstadweg 21  
3079 DZ Rotterdam

T: (010) 291 19 11  
E: [info@maasstadziekenhuis.nl](mailto:info@maasstadziekenhuis.nl)  
I: [www.maasstadziekenhuis.nl](http://www.maasstadziekenhuis.nl)  
I: [www.maasenik.nl](http://www.maasenik.nl) (kinderwebsite)

mzpz2070 januari 2017

Het Maasstad Ziekenhuis streeft ernaar u zo goed mogelijk te behandelen en te verzorgen. Bent u desondanks niet tevreden, dan horen wij dit graag van u. We zoeken dan met u naar een oplossing en proberen waar mogelijk de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

### **Uw klacht bespreken**

Wanneer u een klacht hebt, kunt u deze het beste bespreken met de betrokken medewerker of leidinggevende. In zo'n gesprek kunt u vertellen wat u dwars zit. De medewerker of leidinggevende kan een toelichting geven en eventuele misverstanden kunnen worden uitgepraat. Dit is vaak de kortste weg om een klacht op te lossen.

Als u hierna niet tevreden bent, als u het moeilijk vindt om zo'n gesprek aan te gaan, of als u meer informatie wilt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dat kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

### **De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is een medewerker van het Maasstad Ziekenhuis die geheel onpartijdig is. De klachtenfunctionaris vormt zich geen oordeel over uw klacht, maar zoekt samen met u naar een manier om uw klacht op te lossen.

### **Geen oplossing, wat dan?**

Soms is een klacht niet op te lossen of wilt u een oordeel over uw klacht. In dat geval kan de klachtenfunctionaris uw schriftelijke klacht voorleggen aan de interne onderzoekscommissie. Deze commissie stelt een onderzoek in, verzamelt relevante informatie en zet de feiten op een rijtje. Na het onderzoek geeft de commissie een advies aan de raad van bestuur. De raad van bestuur geeft binnen zes weken na ontvangst van uw schriftelijke klacht een oordeel over uw klacht. Deze termijn kan in overleg met u met vier weken worden verlengd.

### **Niet eens met het oordeel?**

Bent u het (gedeeltelijk) oneens met het oordeel? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie ziekenhuizen. Dat is een onafhankelijke organisatie die klachten van patiënten behandelt. Hoe u dat moet doen, wat dat kost en welke termijnen er gelden, leest u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Schadeclaim**

Als u vindt dat u schade hebt geleden door toedoen of nalaten van het ziekenhuis, kunt u schriftelijk een schadeclaim indienen bij de raad van bestuur van het ziekenhuis. Meer informatie over het indienen van een schadeclaim kunt u krijgen van de klachtenfunctionaris of de jurist van het ziekenhuis.

### **Adressen**

#### *Klachten*

Maasstad Ziekenhuis  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 9100  
3007 AC ROTTERDAM  
[klachtenfunctionaris@maasstadziekenhuis.nl](mailto:klachtenfunctionaris@maasstadziekenhuis.nl)  
(010) 291 34 90 / (010) 291 12 64

#### *Schadeclaim*

Maasstad Ziekenhuis  
T.a.v. de jurist raad van bestuur  
Postbus 9100  
3007 AC ROTTERDAM

#### *Geschillencommissie*

De geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG