

# Klachtenregeling patiënten

U bent niet tevreden over de zorg.  
Wat nu?

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. U bent niet tevreden over de zorg	4
2.1 Klagen is een recht	4
2.2 Uw doel van het uitspreken van uw ontevredenheid	4
2.3 Een klacht van een naaste	4
2.4 Een ander dient namens u een klacht in	4
2.5 Verantwoordelijkheid van de hulpverlener of instelling	4
3. In gesprek met de hulpverlener	5
3.1 Uw verwachting van het gesprek met de hulpverlener	5
3.2 Iemand erbij	5
3.3 Verwijzen	5
3.4 U ziet er tegenop	5
4. Klachtenopvang	5
4.1 Eerste opvang en informatie	5
4.2 Hoor- en wederhoor principe	6
4.3 Registratie	6
5. Klachtenbemiddeling	6
5.1 Onpartijdigheid en geheimhouding	6
5.2 Werkwijze van de bemiddeling	6
5.3 Schriftelijke bemiddeling	6
5.4 Mondelinge bemiddeling	7
5.5 De aangeklaagde wenst geen bemiddeling	7
5.6 De uitkomst	7
5.7 Informeren	7
6. De klachtencommissie	7
6.1 Onafhankelijk oordeel	8
6.2 Een klacht indienen bij de klachtencommissie	8
6.3 Behandeling door de klachtencommissie	8
6.4 Verloop klachtenprocedure	8
6.5 Oordeel	8
6.6 Maatregelen	9
6.7 Termijnen	9
6.8 Niet mee eens	9
7. Uw rechten en plichten als klager	10
7.1 Uw rechten als klager	10
7.2 Uw plichten als klager	10
8. Tot slot	10
9. Contactgegevens	12
10. Adressen	13

# 1. Inleiding

Het contact met uw hulpverleners van het Bravis ziekenhuis verloopt soms anders dan u verwacht. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. U bent boos of teleurgesteld. U vindt dat er iets is misgegaan of u bent ronduit ontevreden. Het Bravis ziekenhuis vindt het belangrijk dat u uw ongenoegen bespreekbaar kunt maken. U hebt het recht om uw onvrede aan de orde te stellen, om serieus te worden genomen als er volgens u iets is misgegaan. Bovendien kan met uw advies het Bravis ziekenhuis de kwaliteit verbeteren.

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft het Bravis ziekenhuis een schriftelijke regeling gericht op een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van klachten.

U kunt veel redenen hebben om uw onvrede ter sprake te brengen. U wilt horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat herhaling wordt voorkomen. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Als u besluit stappen te ondernemen, komt u voor vele vragen te staan:

- Waar kan ik het beste terecht met mijn onvrede?
- Waar kan ik terecht voor advies?
- Wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?
- Heeft het eigenlijk wel zin om te klagen?
- Zijn er andere mogelijkheden?

Deze regeling geeft een antwoord op deze en andere vragen.

## **2. U bent niet tevreden over de zorg**

U bent niet tevreden over de zorg die is verleend of er is iets misgegaan tijdens uw behandeling. Dan staat u voor de vraag: "Laat ik het erbij zitten of wil ik proberen er iets aan te doen?" Belangrijk is na te gaan hoe ernstig het gebeuren voor u is én wat u wilt bereiken. Wacht in elk geval niet te lang met uw klacht bespreekbaar te maken. Denken over klachten of piekeren over vragen kost veel energie. Vaak is uitleg snel gegeven of een oplossing geboden.

### **2.1 Klagen is een recht**

Klagen is in de eerste plaats uw goed recht. Een klacht kan over van alles gaan. U vindt bijvoorbeeld dat de behandelaar een fout heeft gemaakt. Of u voelt zich onheus behandeld. Maar klachten kunnen ook gaan over het eten of de verzorging, over wachttijden, over onduidelijke of te weinig informatie. U heeft er recht op dat uw klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De behandeling van uw klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en hulpverlener bevredigende oplossing.

### **2.2 Het doel van het uitspreken van uw ontevredenheid**

Bent u vooral boos over een bepaald voorval, of heeft de hulpverlener volgens u een fout gemaakt en wilt u dat dit wordt erkend? Dan is het raadzaam eerst een gesprek aan te gaan met de hulpverlener. Soms blijkt dat er iets is misgegaan in de communicatie en dat het niet gaat om een (medische) fout. Als de hulpverlener een bevredigende uitleg heeft, hoeft u niet allerlei officiële procedures te starten. Het is ook mogelijk dat u vooral herhaling wilt voorkomen. Dan is mogelijk een contact met een leidinggevende voor u de snelste weg.

### **2.3 Een klacht van een naaste**

Misschien hebt u als naaste vragen of klachten. Bijvoorbeeld over de verzorging van de patiënt of over de omgang met uzelf. De naasten zijn voor een patiënt vaak erg belangrijk. Daarom moeten hulpverleners vragen en klachten van naasten ook serieus nemen. Dat geldt ook als de patiënt inmiddels is overleden.

### **2.4 Een ander dient namens u een klacht in**

Bent u niet in staat om zelf een klacht in te dienen, of u ziet er erg tegenop? Dan kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen. Dat is iemand die namens u handelt en de klacht indient. Een minderjarige tot en met 11 jaar heeft altijd een wettelijk vertegenwoordiger: de (gezaghebbende) ouder(s) of de voogd. In geval van jongeren van 12 tot en met 15 jaar is instemming nodig van de ouder / voogd én de jongere zelf. Een jongere vanaf 16 jaar is in staat om voor zichzelf een behandelingsovereenkomst aan te gaan en dus ook om rechtshandelingen te verrichten die hiermee verband houden zoals het indienen van een klacht. Een wilsonbekwame persoon heeft vaak ook een wettelijke vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een mentor.

Uw vertegenwoordiger moet uiteraard iemand zijn die u vertrouwt en die alle stappen duidelijk met u afspreekt. Het is noodzakelijk dat u uw vertegenwoordiger machtigt middels een daarvoor bestemd formulier.

### **2.5 Verantwoordelijkheid van de hulpverlener of instelling**

Niet alleen u, maar ook het Bravis ziekenhuis en haar hulpverleners merken dat zaken soms (bijna) misgaan in de zorg. De medewerkers hebben er zelf uiteraard ook belang bij dat er maatregelen worden genomen. Zij maken gebruik van een verplichte meldprocedure en van diverse protocollen. Als er sprake is van een calamiteit, met schade of overlijden als gevolg, moet de Raad van Bestuur dat altijd melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het ziekenhuis stelt vervolgens een onderzoek in en rapporteert aan de inspectie. Deze kan

aansluitend aanvullende vragen stellen en/of besluiten zelf een onderzoek in te stellen en de Raad van Bestuur verplichten tot het nemen van maatregelen.

### **3. In gesprek met de hulpverlener**

Als u ontevreden bent kunt u vragen om een gesprek met uw hulpverlener. Het kan behoorlijk lastig zijn om uw onvrede open en eerlijk te bespreken met de hulpverlener op wie uw onvrede betrekking heeft. U kunt geëmotioneerd zijn door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker omdat er onduidelijkheid is over uw diagnose of het verloop van uw behandeling. Toch heeft het veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De hulpverlener kan zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als hij inderdaad een fout heeft gemaakt, krijgt hij op dat moment zelf eerst de kans om uitleg te geven. Soms ook blijkt er sprake te zijn van een misverstand. In een gesprek kan dat worden opgehelderd.

#### **3.1 Uw verwachting van het gesprek met de hulpverlener**

Elke hulpverlener moet open staan voor eventuele kritiek of klachten. Het is onderdeel van zijn opleiding en professionaliteit om zijn eigen functioneren kritisch onder de loep te nemen en de bereidheid te tonen van fouten te leren. Uw hulpverlener heeft mogelijk aangegeven uw eventuele vragen te stellen of onvrede te uiten.

Bedenk wel dat uw hulpverlener ook andere patiënten heeft. Misschien is het moment waarop u uw verhaal kwijt wilt niet geschikt om rustig te praten. Als de hulpverlener op dat moment geen tijd heeft, maakt u samen een nieuwe afspraak.

#### **3.2 Iemand erbij**

Bij het gesprek tussen u en de hulpverlener kunt u zich ook laten ondersteunen door iemand anders. Dat kan een familielid, vriend of goede kennis zijn. Maar u kunt ook het Patiënten Service Bureau van het ziekenhuis inschakelen. Soms is het zinvol als ook de leidinggevende bij het gesprek aanwezig is, of een collega-hulpverlener.

#### **3.3 Verwijzen**

Komt u er samen met de hulpverlener niet uit? Is er meer nodig om het probleem achter de klacht aan te pakken? De hulpverlener verwijst u in dat geval naar het Patiënten Service Bureau. De medewerker van het Patiënten Service Bureau kan u verder de weg wijzen en informeren over alle overige manieren om uw klacht te laten behandelen.

#### **3.4 U ziet er tegenop**

Misschien vindt u het moeilijk om uw probleem aan de orde te stellen. U bent bijvoorbeeld bang dat de hulpverlener vindt dat u zeurt. U ziet dat hij zijn best doet en u wilt hem niet lastigvallen met uw vragen of klachten. U kunt ook bang zijn dat u er nadeel van ondervindt als u klaagt. Dan is het een goed idee om contact op te nemen met het Patiënten Service Bureau. U vindt daar een luisterend oor en u krijgt informatie over de klachtenregeling van het Bravis ziekenhuis.

## **4. Klachtenopvang**

Het Bravis ziekenhuis beschikt op de locaties Bergen op Zoom en Roosendaal over een Patiënten Service Bureau.

De Patiënten Service Bureaus zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur geopend.

#### **4.1 Eerste opvang en informatie**

Op het Patiënten Service Bureau vindt de eerste opvang van uw klacht plaats. Degene met wie u spreekt kiest geen partij en spreekt geen oordeel uit. Het belangrijkste is dat u uw verhaal kwijt kunt en dat hij u een luisterend oor biedt. U kunt zelf kiezen of u dat mondeling

of schriftelijk doet. De medewerker van het Patiënten Service Bureau bespreekt met u wat u wilt dat er gebeurt met uw klacht. U krijgt algemene informatie over de mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen en als u dat wilt ook een advies. Het kan ook zijn dat u eerst alles even met iemand op een rij wilt zetten: Wat is er gebeurd? Welke vragen heb ik? Waarover ben ik ontevreden? Waar heb ik recht op? De medewerker van het Patiënten Service Bureau fungeert als wegwijzer naar mogelijke oplossingen. Hij geeft ook aan waar u terecht kunt voor informatie, advies en eventuele bijstand.

#### **4.2 Hoor en wederhoor principe**

Als u dit wenst legt de medewerker van het Patiënten Service Bureau direct contact met de (leidinggevende van) de hulpverlener tegen wie uw klacht gericht is met als doel meteen tot een adequate oplossing van het probleem te komen. Lukt dit niet dan kan de medewerker via bemiddeling alsnog dit doel proberen te bereiken.

#### **4.3 Registratie**

De medewerker van het Patiënten Service Bureau legt uw klacht vast in het klachtenregistratiesysteem. Uw persoonsgegevens zijn nodig voor het behandelen van uw klacht.

### **5. Klachtenbemiddeling**

Vindt u het prettig als iemand u helpt met (de leidinggevende van) uw hulpverlener in gesprek te gaan en of een probleem op te lossen? Dan is het een goed idee om het Patiënten Service Bureau in te schakelen. U geeft aan of u bemiddeling wenst.

#### **5.1 Onpartijdigheid en geheimhouding**

De medewerker van het Patiënten Service Bureau treedt op als klachtenfunctionaris. Hij is onpartijdig en heeft de plicht tot geheimhouding. Hij spreekt geen oordeel uit over de klacht. Hij probeert via bemiddeling klager en (de leidinggevende van) de aangeklaagde weer met elkaar in gesprek te brengen. De medewerker werkt met u aan het vinden van een oplossing en herstel van het vertrouwen. Om zijn werk goed te doen, is het belangrijk dat de medewerker het vertrouwen van beide partijen heeft. Ook uw hulpverlener kan het initiatief nemen en het Patiënten Service Bureau benaderen.

#### **5.2 Werkwijze van bemiddeling**

De medewerker van het Patiënten Service Bureau legt uw klacht vast in het klachtenregistratiesysteem.

Bemiddeling blijkt in de praktijk vaak de meest effectieve en snelle manier om klachten te bespreken en op te lossen. De medewerker van het Patiënten Service Bureau heeft uw klacht mondeling of schriftelijk rechtstreeks van u of via een andere weg ontvangen. De medewerker stuurt u binnen twee werkdagen een bericht van ontvangst of neemt telefonisch contact met u op. Ook verzamelt hij na ontvangst van uw klacht relevante informatie en benadert hij de (leidinggevende van) de hulpverlener over wie u een klacht heeft ingediend. Deze persoon krijgt de gelegenheid toe te lichten wat er in zijn ogen is gebeurd en geeft aan of hij wil meewerken aan de bemiddeling. Soms blijkt dat sprake is van een vergissing of misverstand. De medewerker schat in hoe de zaak het beste verder kan worden aangepakt. Vaak is een gesprek, met (de leidinggevende van) de hulpverlener, de beste weg.

#### **5.3 Schriftelijke bemiddeling**

Als u heeft aangegeven een schriftelijke bemiddeling te wensen dan stuurt de medewerker een kopie van uw klachtbrief naar (de leidinggevende van) de hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft met een begeleidend schrijven waarin hij verzoekt binnen een termijn van 3 weken schriftelijk te reageren. Ook ontvangt, indien van toepassing, de zorggroepmanager waartoe de afdeling behoort, een kopie van de klachtbrief.

Zodra de medewerker een antwoord op uw klacht heeft ontvangen stuurt hij de reactie naar u. U wordt uitgenodigd hierop reageren. Als u tevreden bent of niet wilt reageren, hoeft u geen actie te ondernemen. Als u niet meer reageert sluit de medewerker de klacht twee weken na datering van de reactie af. De medewerker stelt de (leidinggevende van) betrokken hulpverlener hiervan op de hoogte.

Als u wel reageert en niet (helemaal) tevreden bent dan overlegt de medewerker met u of en hoe u verder wilt gaan. Mogelijke opties zijn:

- De desbetreffende (leidinggevende van) de hulpverlener nogmaals schriftelijk laten reageren.
- Een bemiddelingsgesprek arrangeren.
- Doorverwijzing naar de klachtencommissie.
- Een gesprek met een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur.

#### **5.4 Mondelinge bemiddeling**

Als u heeft aangegeven een mondelinge bemiddeling te wensen dan maakt de medewerker van het Patiënten Service Bureau in overleg met u een afspraak voor een bemiddelingsgesprek met u en eventueel uw begeleider en de (leidinggevende van) betrokken hulpverlener. Hij zorgt voor een ruimte die rustig is en geschikt met het oog op privacy en veiligheid. Hij is aanwezig als gespreksleider. De leidinggevende van de betrokken medewerker en de medewerker beoordelen in overleg met u of de aanwezigheid van de betrokken hulpverlener bij het bemiddelingsgesprek een meerwaarde is.

Heeft de bemiddeling tot tevredenheid geleid dan sluit de medewerker de klacht af. Bent u niet tevreden dan overlegt de medewerker met u of en hoe u verder wilt gaan.

Mogelijke opties zijn:

- Doorverwijzing naar de klachtencommissie.
- Een gesprek met een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur.
- Doorverwijzing naar een externe partij.

#### **5.5 De aangeklaagde wenst geen bemiddeling**

Als de aangeklaagde niet instemt met bemiddeling kunt u uw klacht door (laten) sturen naar de klachtencommissie voor behandeling. De medewerker van het Patiënten Service Bureau zendt uw schriftelijk ingediende klacht naar de Klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging van uw klacht, met vermelding van de verdere procedure.

#### **5.6 De uitkomst**

De medewerker legt eventueel gemaakte afspraken vast. Hij vraagt bij beide partijen na of de zaak zo voldoende is afgehandeld. Hij bevestigt de uitkomst van de bemiddeling aan beide partijen.

Is de bemiddeling niet geslaagd dan informeert hij beide partijen en geeft aan waar u terecht kunt voor vervolgstappen. De medewerker informeert derden niet over wat er tijdens de bemiddeling is besproken. Hooguit kan hij – met toestemming van beide partijen – een andere instantie berichten of de bemiddeling wel of niet geslaagd is.

#### **5.7 Informeren**

U wordt op de hoogte gehouden van wat er met uw klacht gebeurt en wat eventuele volgende stappen zijn.

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken de uitkomst van uw klacht. In bijzondere gevallen kan deze periode met 4 weken worden verlengd. U ontvangt hiervan tijdig bericht.

## **6. De klachtencommissie**

Wilt u dat een onafhankelijke instantie een oordeel uitspreekt en wilt u ook herhaling voorkomen? In dat geval kunt u aankloppen bij de klachtencommissie.

### **6.1 Onafhankelijk oordeel**

Het Bravis ziekenhuis beschikt over een klachtencommissie. Deze commissie is onpartijdig. De klachtencommissie gaat na of de klacht gegrond of ongegrond is en doet eventueel aanbevelingen. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een advies aan de hulpverlener of aan de Raad van Bestuur om bepaalde maatregelen te nemen.

Bij een klachtencommissie kunt u geen schadeclaim indienen. Daarvoor moet u de Raad van Bestuur aansprakelijk stellen. De klachtencommissie kan evenmin straffen uitdelen of zelf maatregelen ter verbetering nemen. Ze kan alleen aanbevelingen voor verbetering doen.

### **6.2 Een klacht indienen bij de klachtencommissie**

U dient uw klacht voor de klachtencommissie altijd schriftelijk in bij het Patiënten Service Bureau. In uw klachtbrief geeft u duidelijk aan wat uw klachten zijn en wat er volgens u is gebeurd. Als u weet over welke hulpverlener(s) het gaat, geeft u dat aan. Weet u dat niet, dan zal de klachtencommissie dat verder uitzoeken.

U bepaalt zelf wat u aan de klachtencommissie voorlegt. De medewerker van het Patiënten Service Bureau zorgt voor verzending van uw brief naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat u binnen een week een ontvangstbevestiging krijgt toegestuurd, waarin u wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

### **6.3 Behandeling door de klachtencommissie**

De klachtencommissie kent een vaste voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In geval van een klacht stelt de voorzitter een commissie samen uit een pool van daarvoor benoemde personen. Naast de voorzitter hebben tenminste een arts, een verpleegkundige en een onafhankelijk lid zitting in de commissie. Als u uw klacht heeft ingediend, kijkt de klachtencommissie eerst of uw klacht ontvankelijk is en of zij uw klacht voldoende onpartijdig kan beoordelen. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, mag deze niet deelnemen aan de behandeling van de klacht en zal de plaatsvervanger van dat lid optreden. Evenmin mag een lid van de commissie dat een persoonlijke band heeft met u of de aangeklaagde, een rol hebben bij de behandeling van de klacht.

### **6.4 Verloop klachtenprocedure**

Als de klacht eenmaal in behandeling is genomen, gaat de klachtencommissie na of uw klacht gegrond of ongegrond is. De klachtenprocedure wordt opgestart nadat de commissie uw klachtbrief heeft ontvangen. Deze klachtbrief wordt doorgestuurd naar de aangeklaagde. Die krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen waarin hij/zij kan reageren op de klacht. Daarna stelt de klachtencommissie u en de aangeklaagde in de gelegenheid om mondeling uw verhaal te doen. U en de aangeklaagde kunnen daarin ieders standpunt nog eens duidelijk naar voren brengen en de commissie kan vragen stellen.

Om de klacht te kunnen beoordelen wil de klachtencommissie mogelijk ook uw dossier inzien. Daarvoor is uw schriftelijke toestemming nodig. Verder kan de klachtencommissie informatie vragen bij getuigen of extra deskundigen inschakelen. De klachtencommissie mag anderen niet over de klacht en haar oordeel informeren.

### **6.5 Oordeel**

De commissie maakt een oordeel en doet eventuele aanbevelingen voor de Raad van Bestuur van het Bravis ziekenhuis. U en de (de leidinggevende van) aangeklaagde(n) krijgen hiervan een kopie.

### **6.6 Maatregelen**

De Raad van Bestuur van het Bravis ziekenhuis moet binnen een maand schriftelijk reageren op het oordeel. Daarbij maakt het niet uit of de klacht gegrond of ongegrond is. In dit oordeel staat óf de Raad van Bestuur maatregelen zal nemen en welke deze zijn. Die beslissing is aan de Raad.

### **6.7 Termijnen**

De commissie streeft ernaar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen. Indien er meer tijd nodig is om tot een oordeel te komen kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. U wordt hierover geïnformeerd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de klacht complex is of externe deskundigen geraadpleegd moeten worden.

### **6.8 Niet mee eens**

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

## **7. Uw rechten en plichten als klager**

Hier staan de belangrijkste rechten en plichten van u als klager nog eens kort opgesomd.

### **7.1 Uw rechten als klager**

- Respect voor u als klager en uw ervaring.
- Laagdrempelige en persoonlijke toegang.
- Het recht gehoord te worden.
- Duidelijke informatie over waar u terecht kunt voor opvang en advies.
- Informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
- Vrije keuze waar u uw klacht wilt indienen.
- Serieuze en respectvolle afhandeling van uw klacht.
- Informatie over wat er met uw klacht gebeurt.
- Duidelijkheid over termijnen bij de afhandeling van uw klacht.
- Informatie over de voortgang van de behandeling van uw klacht.
- Inzet van een interne klachteninstantie zonder dat u daarvoor betaalt.
- De mogelijkheid u te laten bijstaan.
- De mogelijkheid u te laten vertegenwoordigen.
- De mogelijkheid om een onafhankelijk oordeel over uw klacht te krijgen.
- Vertrouwelijke omgang met uw klacht en uw gegevens.
- Geen nadelige gevolgen wanneer u een klacht inbrengt.

### **7.2 Uw plichten als klager**

- Uw klacht desgevraagd (verder) toelichten.
- De hulpverlener de kans geven zijn kant van de zaak toe te lichten.
- U houden aan afgesproken termijnen bij de afhandeling van een klacht.
- Duidelijkheid geven als u de klachtenafhandeling niet wilt voortzetten.
- De (leidinggevende van) betrokken hulpverlener – ook al vindt u dat u onrecht is aangedaan – volgens de gedragsregels van het Bravis ziekenhuis aanspreken.

## **8. Tot slot**

Het kan zijn dat u, ook na een behandeling van uw klacht door de klachtencommissie, niet tevreden bent. Het Bravis ziekenhuis is aangesloten bij een geschilleninstantie. U kunt uw geschil voorleggen aan deze geschilleninstantie. Het Patiënten Service Bureau kan u hierover informeren.

Van alle klachten vindt registratie plaats. Vanuit de registratie vinden, in het kader van kwaliteits- en veiligheidsbeleid, periodieke rapportages plaats. Het doel van deze rapportages is de geboden zorg te evalueren, het doen van verbetervoorstellen en het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling.

In uw medisch dossier over de zorg en behandeling horen klachtbrieven, verslagen van klachtgesprekken of stukken van klachtenprocedures niet thuis. Het enige dat de hulpverlener mag optekenen in uw dossier zijn bijvoorbeeld afspraken over de behandeling die tijdens een klachtgesprek zijn gemaakt.

De klachtenregeling vindt u op de website van het Bravis ziekenhuis. Het Bravis ziekenhuis brengt niets in rekening voor de tijd die aan uw klacht wordt besteed.

Het Bravis ziekenhuis heeft een Cliëntenraad. Deze raad ontvangt jaarlijks via de Raad van Bestuur een gerubriceerd, geanonimiseerd overzicht van alle geregistreeerde klachten.

## 9. Contactgegevens

Patiënten Service Bureau  
Bravis ziekenhuis locatie Roosendaal  
Tel. 088 70 67 795

Patiënten Service Bureau  
Bravis ziekenhuis locatie Bergen op Zoom  
Tel. 088 70 67 795

Gezamenlijk mailadres Patiënten Service Bureau: [patientenservice@bravis.nl](mailto:patientenservice@bravis.nl)

Klachtencommissie Bravis ziekenhuis  
Boerhaavelaan 25  
4708 AE Roosendaal

## 10. Adressen

### **De Geschillencommissie Zorg**

Bezoekadres: Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag

Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 310 5380

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### **Landelijk Meldpunt Zorg**

Postbus 2115

3500 GC Utrecht Telefoon:

088 120 50 20

[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

### **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**

Postbus 2518, 6401 DA Heerlen [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

### **Civiele rechtbanken**

Zie: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) gegevens over de rechtbank in uw regio.

### **NPCF(Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie)**

Voor vragen en klachten over de zorg is er een nationaal zorgnummer.

Voor onafhankelijk advies en betrouwbare informatie.

Telefoon: 0900 2356780 [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)

### **Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**

Zie: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl) voor gegevens van de vijf regionale tuchtcolleges.

### **Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg**

Voor advies en bijstand aan cliënten in de geestelijke gezondheidszorg

Telefoon: 0900 444 88 88 [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

### **Zorgbelang Nederland**

Zie: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl) voor alle gegevens van een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Deze beschikken over een Adviespunt Zorgbelang bij u in de buurt waar u terecht kunt voor steun en advies.

Postbus 2250, 3500 GG Utrecht

Telefoon: 030 2991970

### **Zorgkaart Nederland**

Onafhankelijke waarderingssite voor de zorg waar u uw ervaring kunt delen. Zie:

[www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)