

# Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland

U wilt uw klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voor een oordeel voorleggen aan de Raad van Bestuur van ZGT. Uw klacht wordt dan in behandeling genomen door de Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland, een gezamenlijk initiatief van ZGT en Medisch Spectrum Twente. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt uw klacht en geeft een zienswijze over de gegrondheid van uw klacht. De behandeling door de klachtenonderzoekscommissie is erop gericht om uw klacht op een goede wijze op te lossen. Dat is zowel voor u als voor de zorgverlener van belang. Voor u omdat er iets gebeurt met uw klacht. Voor de zorgverlener en ZGT is uw klacht een advies. U geeft immers aan hoe u de zorgverlening ervaart en hoe deze beter zou kunnen.

## Waarover kunt u een klacht indienen

Uw klacht over de zorgverlening van ZGT kan betrekking hebben op allerlei zaken. U kunt echter bij de klachtenonderzoekscommissie geen klacht indienen die betrekking heeft op de financiële vergoeding die door het ziekenhuis of andere partij in rekening is gebracht of die betrekking heeft op een verzoek om schadevergoeding.

De klachtenonderzoekscommissie behandelt geen klachten onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). ZGT is daarvoor aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz. Een klacht over besluiten tot en uitvoering van verplichte zorg kunt u indienen bij deze klachtencommissie. De contactgegevens zijn verderop vermeld.

## De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit zowel leden werkzaam bij ZGT en Medisch Spectrum Twente als uit externe leden en is onafhankelijk. De persoon over wie u klaagt, mag niet in de klachtenonderzoekscommissie zitten. Hetzelfde geldt voor zijn of haar directe collega's.

## De behandeling van uw klacht

U moet uw klacht schriftelijk indienen en u ontvangt binnen vijf werkdagen een

ontvangstbevestiging met vermelding van een aanspreekpunt en contactgegevens. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt uw klacht. Als de klachtenonderzoekscommissie meer informatie nodig heeft, wordt dit aan u gevraagd. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, kan het noodzakelijk zijn dat de leden van de klachtenonderzoekscommissie inzage hebben in belangrijke gegevens, bijvoorbeeld in het patiëntendossier. Daarvoor wordt uw toestemming gevraagd. Uiteraard hebben de leden van de klachtenonderzoekscommissie geheimhoudingsplicht.

De klachtenonderzoekscommissie stelt degene op de hoogte over wie u een klacht heeft ingediend. Hij of zij moet hierop zo spoedig mogelijk schriftelijk reageren. U ontvangt hiervan een afschrift. Vervolgens zal de klachtenonderzoekscommissie u en de persoon over wie u klaagt uitnodigen voor een zitting. U en de persoon over wie u klaagt worden in elkaars aanwezigheid gehoord en hebben de gelegenheid te reageren op elkaars standpunt. Tijdens deze zitting zijn ten minste vijf leden van de klachtenonderzoekscommissie aanwezig. U kunt tijdens de zitting altijd iemand meenemen, zoals een familielid of adviseur. Daarna geeft de klachtenonderzoekscommissie per brief

### Almelo

Zilvermeeuw 1

Postbus 7600

7600 SZ Almelo

### Hengelo

Geerdinksweg 141

Postbus 546

7550 AM Hengelo

 [facebook.com/ZGTinfo](https://facebook.com/ZGTinfo)

 [twitter.com/ZGT\\_info](https://twitter.com/ZGT_info)

 [linkedin.com/company/zgt](https://linkedin.com/company/zgt)

 [youtube.com/user/ZGTinfo](https://youtube.com/user/ZGTinfo)

 [zgt.nl](https://zgt.nl) - [zgt.nl/mijnzgt](https://zgt.nl/mijnzgt)

haar zienswijze op de klacht. Hierin beschrijft de commissie hoe zij tot haar beslissing is gekomen. Een afschrift daarvan wordt naar klager, aangeklaagde en Raad van Bestuur van ZGT gestuurd.

### **Het oordeel**

Meestal ontvangt u binnen zes weken, maar uiterlijk binnen tien weken, het oordeel van de Raad van Bestuur op uw klacht. Indien deze termijn niet voldoende is dan wordt u hierover geïnformeerd. Het oordeel van de Raad van Bestuur wordt tevens toegezonden aan degene die betrokken is bij de klacht en aan de klachtenonderzoekscommissie.

### **Klachten van ingewikkeld medisch-technische aard**

Als de klacht naar oordeel van de klachtenonderzoekscommissie van ingewikkeld medisch-inhoudelijke/technische aard is, dan kan de klachtenonderzoekscommissie u adviseren deze voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter toegeruste instantie.

### **De kosten**

Aan de behandeling van klachten door de klachtenonderzoekscommissie zijn voor u geen kosten verbonden. Kosten die u eventueel maakt voor een adviseur of anderszins zijn voor uw eigen rekening.

### **Schadeclaim**

Het kan voorkomen dat u meent schade te hebben geleden door verwijtbare fouten van het ziekenhuis. U kunt dan schriftelijk een schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur van ZGT.

Om een verzoek tot schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen dient u in ieder geval aan te geven waarom u meent dat het ziekenhuis verkeerd gehandeld heeft, wanneer u welke schade heeft geleden en tot welke kosten dit heeft geleid.

### **Klachten over een rekening**

Heeft u klachten of vragen over een rekening dan kunt u contact opnemen met het Informatiepunt ZGT.

### **De Geschillencommissie Ziekenhuizen**

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenprocedure dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag van € 25.000. Aan dit traject zijn voor u kosten verbonden.

### **Vragen of meer informatie**

Heeft u na het lezen van deze folder vragen over de werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie of wilt u meer informatie, dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.

Voor advies bij het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar of met het Adviespunt Zorgbelang Overijssel.

### **Adressen**

#### *Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland*

- Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

De ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie is te bereiken via telefoonnummer 088 708 57 83.

### *Klachtenbemiddeling ZGT*

- Klachtenbemiddeling ZGT  
Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

De klachtenbemiddelaars zijn bereikbaar via telefoonnummer 088 708 57 83.

### *Klachtencommissie Wvvgz*

- Secretariaat klachten Wvvgz  
Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

Het secretariaat t.b.v. Wvvgz-klachten is te bereiken via telefoonnummer 088 708 57 83.

### *Schadeclaim*

- Raad van Bestuur ZGT  
Postbus 7600, 7600 SZ Almelo

### *Klacht over rekening*

- Informatiepunt ZGT  
Postbus 546, 7550 AM Hengelo

Het Informatiepunt ZGT is bereikbaar via telefoonnummer 088 708 58 88 of per mail: [facturen@zgt.nl](mailto:facturen@zgt.nl).

### **Overige adressen**

- Adviespunt Zorgbelang Overijssel

Het adviespunt is bereikbaar via telefoonnummer 074 291 35 97 of per mail:  
[adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl).  
Website: [adviespuntzorgbelang.nl](http://adviespuntzorgbelang.nl)

- De Geschillencommissie Ziekenhuizen  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie Ziekenhuizen is bereikbaar via telefoonnummer 070 310 53 10.  
Website: [degeschillencommissiezorg.nl](http://degeschillencommissiezorg.nl)

Alle informatie (inclusief Klachtenregeling ZGT en het Reglement Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland) vindt u ook op onze website: [zgt.nl/klacht](http://zgt.nl/klacht).