

# Een klacht indienen bij de klachtenadviescommissie en Raad van Bestuur

Als u geen gesprek of bemiddeling wilt (via klachtenfunctionaris) maar een onderzoek en een oordeel over de klacht, dan is de Raad van Bestuur op grond verplicht hieraan mee te werken. Dat staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Raad van Bestuur moet binnen zes weken (met een uitloop tot maximaal tien weken) met een oordeel te komen.



## Klachtenadviescommissie

De klacht dient eerst te worden voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie. Dat is een door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie (waarvan de leden niet werkzaam zijn in Zuyderland MC) die de klacht onderzoekt. Vervolgens adviseert deze de Raad van Bestuur over het oordeel dat over de klacht gegeven moet worden.



## Wat is een klacht?

Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede van een patiënt of zijn gemachtigde over een gedraging, handeling of besluit van een of meer medewerkers van Zuyderland MC in het kader van de zorgverlening.

## Wie onderzoekt en beoordeelt?

### De klachtenadviescommissie:

- onderzoekt uw klacht en brengt vervolgens schriftelijk advies uit aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid of de ongegrondheid van de klacht. Ook kan de commissie de Raad van Bestuur aanbevelingen geven over verbetermaatregelen.

### De Raad van Bestuur:

- verstrekt u en verweerders een schriftelijk besluit waarin gemotiveerd wordt aangegeven of uw klacht als gegrond of ongegrond wordt beschouwd en welke maatregelen eventueel naar aanleiding van de klacht getroffen worden.



## Wat gebeurt er met mijn klacht?

- Na binnenkomst van uw klacht neemt de ambtelijk secretaris van de commissie contact met u op. Tevens zal contact op worden genomen met diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft, de 'verweerders'.
- De klacht wordt telefonisch met u besproken en wordt u gevraagd wanneer u beschikbaar bent voor om aanwezig te zijn bij een hoorzitting. Aan de verweerders wordt een schriftelijk verweer gevraagd.
- Tijdens de hoorzitting krijgt u de kans om uw klacht toe te lichten en krijgen de verweerders de kans om verweer te voeren. De commissie geeft na de hoorzitting een advies aan de Raad van Bestuur die daarna zijn besluit neemt en u en verweerders daarvan in kennis stelt.
- Daarmee is de procedure afgerond. Indien u het niet eens bent met het besluit van de Raad van Bestuur dan bestaat de mogelijkheid om bij een (externe) Geschillencommissie om een bindend advies te vragen.



## Ondersteuning

Bij vragen of onduidelijkheden over de procedure bij de Klachtenadviescommissie helpt een medewerker van het secretariaat u graag verder. U kunt contact opnemen via 088-459 5954 of via [klachtenadviescommissiepatientenzorg@zuyderland.nl](mailto:klachtenadviescommissiepatientenzorg@zuyderland.nl)

