



# ALS U NIET TEVREDEN BENT



Wij vinden het belangrijk om u de beste zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Dat horen wij dan graag van u, zodat we samen het vertrouwen kunnen herstellen.

In deze folder kunt u lezen waar u terecht kunt met uw klacht en welke mogelijkheden er zijn om deze te behandelen.

### **Bespreek het eerst op de afdeling**

Bent u ergens niet tevreden over? Bespreek dit dan bij voorkeur direct met de betreffende zorgverlener of de leidinggevende van de afdeling waar u onder behandeling bent, zodat u samen kunt bekijken wat er nodig is om uw onvrede te herstellen.

### **Klachtenfunctionaris**

U kunt ook terecht bij de klachtenfunctionaris, die een neutrale rol heeft binnen de ziekenhuisorganisatie. De klachtenfunctionaris heeft een plicht tot geheimhouding en het klachtdossier is geen onderdeel van uw medischdossier. De communicatie binnen de bemiddelingsprocedure is voor alle betrokken partijen vertrouwelijk en niet voor derden publiceerbaar, u kunt deze informatie niet zonder toestemming met derden delen. U kunt uw klacht als volgt indienen:

- Via de website. Ga naar [www.avl.nl/klacht](http://www.avl.nl/klacht) en klik op het klachtenformulier.
- Per e-mail naar: [klachten@nki.nl](mailto:klachten@nki.nl) waarbij u o.a. uw patiëntenummer, contactgegevens en een omschrijving van uw klacht weergeeft.
- Per brief naar: Antoni van Leeuwenhoek t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 90203, 1006 BE Amsterdam. Vermeld in ieder geval uw naam en e-mailadres. Schriftelijke klachten gericht aan de directie of Raad van Bestuur, worden voor afhandeling doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris die dan contact met u zal opnemen.

Na ontvangst neemt de klachtenfunctionaris per e-mail contact met u op om een belafsprake te maken. De klachtenfunctionaris hoort graag wat u wilt bereiken, zodat deze u beter kan informeren over de mogelijkheden om uw klacht af te kunnen handelen.

De klachtenfunctionaris heeft de twee volgende behandelopties:

### **Ter signalering**

Uw klachtmelding wordt ter signalering opgenomen in de klachtenregistratie van het ziekenhuis. Daarmee geeft u een signaal af aan de organisatie, zonder dat u een reactie verwacht of teruggekoppeld krijgt. Wij registreren in elk geval alle klachten en gebruiken deze om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

### **Ter bemiddeling**

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht om het vertrouwen tussen u en de betrokken zorgverleners te herstellen. De klachtenfunctionaris legt de klacht ter bemiddeling voor aan de betreffende medewerker(s) en de leidinggevende met het verzoek tot een schriftelijk reactie die aan u wordt teruggekoppeld. Daarnaast is er de mogelijkheid voor het organiseren van een bemiddelingsgesprek tussen u en de betrokken zorgverleners. De klachtenfunctionaris is hierbij aanwezig als onpartijdige gespreksleider.

## Financiële klachten

Heeft u een klacht over uw factuur? Dan draagt de klachtenfunctionaris uw klacht over naar de afdeling Debiteurenbeheer & Facturatie. Zij pakken de inhoudelijke afhandeling van de klacht dan verder op.

## Ter behandeling door de interne klachtencommissie

U kunt ook uw klacht voorleggen aan de interne klachtencommissie. Dit is een door de Raad van Bestuur ingestelde commissie, samengesteld uit interne en externe leden.

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt uw brief mailen naar: klachtencommissie@nki.nl of sturen naar: Antoni van Leeuwenhoek t.a.v. de ambtelijk secretaris klachtencommissie, Postbus 90203, 1006 BE Amsterdam.

Vermeld in uw brief de volgende gegevens:

- uw naam, voorletters en geboortedatum;
- uw adres, postcode, e-mailadres en telefoonnummer;
- de naam/functie van degene(n) en/of afdeling(en) tegen wie de klacht is gericht;
- de datum of periode waarin uw klacht ontstond;
- een zo nauwkeurig mogelijk beknopte beschrijving van uw klacht;
- plaats, datum en handtekening.

## Meer informatie

De klachtenregeling, het reglement van de klachtencommissie cliënten Antoni van Leeuwenhoek, de klachtenfolder en het klachtenformulier vindt u op onze website [www.avl.nl/klacht](http://www.avl.nl/klacht)

## Aansprakelijkheidstelling/Claim

Wanneer u van mening bent dat het Antoni van Leeuwenhoek aansprakelijk is voor door u geleden schade, kunt u een schadeclaim indienen. U stuurt hiervoor een brief met daarin beschreven wat u het Antoni van Leeuwenhoek verwijt en wat de financiële en praktische gevolgen zijn van de vermeende fout. Afhankelijk van het verwijt behandeld de jurist de schadeclaim zelf of dienen we de schadeclaim ter behandeling in bij onze verzekeraar. Er vindt een beoordeling plaats of er iets fout is gegaan of fout gedaan. In dat laatste geval heeft u recht op schadevergoeding

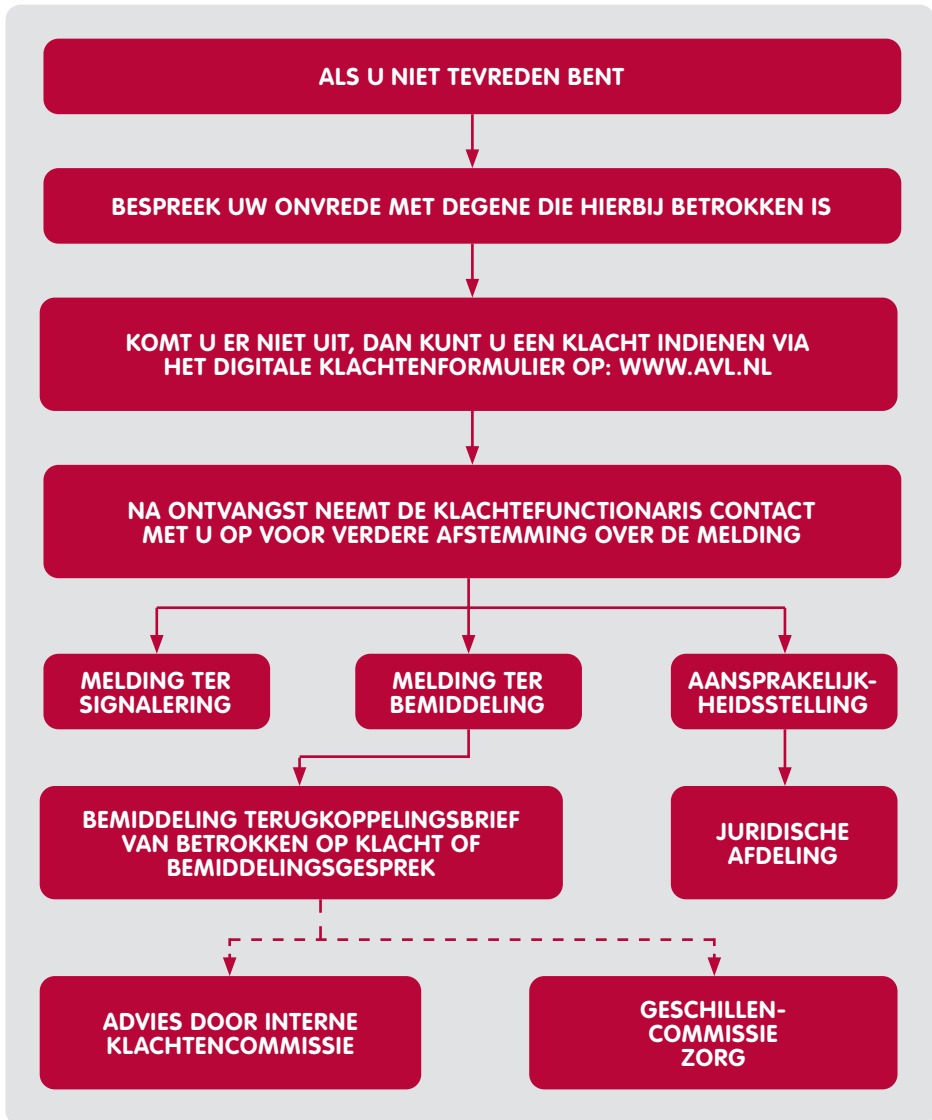
U kunt uw schadeclaim sturen naar: Antoni van Leeuwenhoek t.a.v. de juridische afdeling, Postbus 90203, 1006 BE Amsterdam.

## De Geschillen-commissie Zorg

Indien uw klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan is er sprake van een geschil. Uw klacht kunt u in dat geval voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. U kunt uw klacht alleen rechtstreeks aan de Geschillencommissie Zorg voorleggen als de omstandigheden dusdanig zijn dat u uw klacht niet met ons als zorgaanbieder meent te kunnen oplossen. Meer informatie vindt u op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Voor vragen of meer toelichting over hoe u een klacht kunt indienen, kunt u terecht bij het Centrum Patiënteninformatie. De medewerkers zijn van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar via 020 512 9111 of persoonlijk door even langs te lopen. U vindt het Centrum Patiënteninformatie vooraan in onze centrale hal.

# KLACHTENPROCEDURE



## Bezoekadres Amsterdam

Plesmanlaan 121  
1066 CX Amsterdam  
020 512 9111

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