

Als u niet tevreden bent

Het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (NKI-AVL) vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven onze medewerkers ernaar om u tijdens uw bezoek of verblijf zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat horen we dan graag van u. Zo kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken en herhaling van klachten voorkomen. Bovendien kunnen we daardoor ook de kwaliteit van zorg en dienstverlening verbeteren.

Een klacht ... en dan?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- U praat over uw klacht met degene(n) die bij de klacht betrokken is (zijn);
- U legt uw klacht ter afhandeling voor aan de klachtenfunctionaris van het NKI-AVL;
- U legt uw klacht ter behandeling voor aan de Klachtencommissie cliënten van het NKI-AVL;
- U gaat met uw klacht naar een instantie buiten het ziekenhuis.

De verschillende mogelijkheden worden hierna besproken.

De klacht direct bespreken

Wanneer u een klacht heeft, kunt u zich het beste rechtstreeks wenden tot de direct betrokkene(n), dat wil zeggen tot degene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of daar verantwoordelijk voor is. In de praktijk blijkt dat klachten op deze wijze veelal snel op een bevredigende wijze opgelost kunnen worden. Toch is het mogelijk dat u iemand anders wilt inschakelen, of dat u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek met de direct betrokkene(n). In dat geval kunt u zich richten tot de klachtenfunctionaris van het NKI-AVL.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke positie in en zoekt samen met u naar een oplossing. U kunt uw klacht telefonisch, per e-mail of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal indien nodig met u in overleg gaan voor extra toelichting en om duidelijk te krijgen op welke wijze de klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld.

Rechtstreeks bij de Raad van Bestuur binnengekomen schriftelijke klachten zullen altijd voor afhandeling doorgestuurd worden naar de klachtenfunctionaris. Klachten die anoniem worden gemeld, kunnen niet worden afgehandeld.

Klachtenafhandeling door de klachtenfunctionaris

Wanneer u een klacht wilt indienen zonder dat u er een reactie op wilt, zal de klachtenfunctionaris uw klacht opnemen in het registratieoverzicht. Uw klacht dient dan ter signalering. Wanneer u een klacht ter afhandeling wilt indienen kunt u de klachtenfunctionaris vragen om bemiddeling. Het belangrijkste doel van bemiddeling is om zo snel mogelijk met u en de betrokkene(n) bij de klacht tot een oplossing van het probleem te komen en de vertrouwensrelatie te herstellen. Hiertoe wordt de persoon op wie uw klacht betrekking heeft, dan wel de direct verantwoordelijk leidinggevende, op de hoogte gesteld

van uw klacht. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht en uw voorkeur bestaan er de volgende mogelijkheden van klachtafhandeling:

- Een mondelinge uitleg aan u door de klachtenfunctionaris nadat zij de klacht heeft besproken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- In overleg met de klachtenfunctionaris kan uw klacht ter kennisgeving of met het verzoek om een schriftelijke reactie worden voorgelegd aan betrokkene(n) van het NKI-AVL;
- Een bemiddelingsgesprek met de betrokkene(n) en u, waarbij de klachtenfunctionaris, indien gewenst, aanwezig kan zijn als onpartijdige gespreksleider. In dit gesprek kunt u dan uitleggen op welke manier men in uw ogen tekort is geschoten en de betrokkene(n) kan van zijn of haar kant een toelichting geven.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar uw klacht zo spoedig en zo goed mogelijk af te handelen.

Hoe kunt u bij de klachtenfunctionaris uw klacht indienen?

- Telefonisch op maandag, dinsdag en donderdag via telefoonnummer 020 512 28 64;
- Per e-mail naar klachtenfunctionaris@nki.nl;
- U maakt gebruik van het digitale klachtenformulier op onze site www.nki.nl;
- U stuurt een brief naar:
NKI-AVL
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 90203
1006 BE Amsterdam

U kunt uw brief ook afgeven aan de medewerkers van het voorlichtingscentrum in de centrale hal.

Klachtencommissie cliënten

Wanneer u geen gebruik wilt maken van de diensten van de klachtenfunctionaris, of wanneer u niet tevreden bent met de resultaten van de bemiddeling door de klachtenfunctionaris, kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie cliënten van het NKI-AVL. Dit betreft een formele procedure met hoor en wederhoor.

De commissie bestaat uit zeven leden. Vijf leden komen van verschillende afdelingen in het ziekenhuis, de andere twee leden zijn niet in dienst van het NKI-AVL. Een van deze twee onafhankelijke leden is de voorzitter van de Klachtencommissie cliënten, het andere lid is voorgedragen door de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties.

De Klachtencommissie cliënten is een door de Raad van Bestuur ingestelde commissie die uw klacht in behandeling kan nemen. Na behandeling doet de commissie uitspraak over uw klacht. Ook kan de commissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen.

Hoe kunt u bij de Klachtencommissie cliënten uw klacht indienen?

De Klachtencommissie cliënten neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt uw brief richten aan:

NKI-AVL
T.a.v. de ambtelijk secretaris Klachtencommissie cliënten
Postbus 90203
1006 BE Amsterdam

Vermeld in uw brief de volgende gegevens:

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

De behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie cliënten NKI-AVL:

De commissie gaat na of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling. U ontvangt hierover binnen twee weken schriftelijk bericht. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de commissie een onderzoek in. De commissie vraagt degene(n) tegen wie uw klacht is gericht om een schriftelijke reactie. Deze reactie wordt aan u toegezonden en u wordt gevraagd om een schriftelijke reactie. Ter afronding van de procedure wordt aan de beklaagde(n) gevraagd of zij op deze laatste reactie van de klager willen reageren. Hiermee is de schriftelijke hoor- en wederhoor procedure afgerond.

U en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, zullen door de commissie worden uitgenodigd voor een gesprek met de commissie (mondelinge hoor- en wederhoor). U kunt uw klacht dan nader toelichten en reageren op het verweer van degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. U kunt zich hierbij door een familielid of iemand anders laten bijstaan. Dit gesprek duurt in het algemeen een half uur tot een uur. De commissie kan zich een weloverwogen oordeel vormen over uw klacht door uw verhaal en dat van de andere betrokkene(n) te horen. Zo nodig betreft de commissie het medische en/of verpleegkundige dossier bij het onderzoek. De commissie doet dat alleen met uw toestemming; u krijgt hiervoor tijdig een formulier om toestemming voor inzage tijdens de behandeling van de klacht aan de commissie te geven.

Uitspraak

De uitspraak van de commissie kan zijn: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De uitspraak wordt binnen vier weken na de bespreking schriftelijk meegedeeld aan u en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, met een afschrift aan de Raad van Bestuur. Dit gebeurt in de vorm van het oordeel en advies en soms een aanbeveling aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur formuleert hierop een schriftelijke reactie in de vorm van het eindstandpunt. Hiermee is de klachtenbehandeling afgerond.

Voor de duidelijkheid: de commissie doet geen uitspraken over een eventuele aansprakelijkheidsstelling. Het recht op een eventuele financiële genoegdoening wordt beoordeeld door de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis, de Geschillencommissie Ziekenhuizen of de Rechtbank.

Andere mogelijkheden

Wanneer u de voorkeur geeft aan het indienen van uw klacht bij een externe instantie kunt u zich wenden tot Zorgbelang Nederland, www.zorgbelang-nederland.nl of via telefoonnummer 0900 24 37 70 (0,10 eurocent per minuut).

Tot slot:

Alle medewerkers van het ziekenhuis, de klachtenfunctionaris en de leden van de Klachtencommissie cliënten NKI-AVL zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij krijgen in het kader van de klacht. De gegevens in verband met de klacht of degene die de klacht heeft ingediend worden strikt vertrouwelijk behandeld. Aan de bemiddeling en behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Een klacht wordt geregistreerd in het klachtenregistratie-overzicht van het NKI-AVL. Dit overzicht is anoniem en wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur en de clusterhoofden van het NKI-AVL. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren.

De Klachtenregeling, het Reglement van de Klachtencommissie cliënten NKI-AVL en de klachtenfolder met het klachtenformulier, kunt u ook terug vinden op onze website www.nki.nl.

Januari 2010