

## Klachtenregeling

Iedereen die bij het HagaZiekenhuis werkzaam is, doet zijn best u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u hierover niet tevreden bent. In dat geval is er sprake van een klacht.

Klagen heeft een negatieve bijklank, maar niet voor ons ziekenhuis. Wij willen graag op de hoogte zijn van uw ongenoegen. Dat geeft ons de gelegenheid de kwaliteit van onze zorg te verbeteren waardoor in de toekomst soortgelijke klachten voorkomen kunnen worden.

### Bespreken met betrokkene

Het heeft onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt en probeert op te lossen met de persoon die het betreft. Dat geeft degene die uw klacht heeft veroorzaakt de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Schakelt u liever een derde in, dan kunt u terecht bij een van de twee klachtenfunctionarissen van het HagaZiekenhuis.

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris (KF) kan u adviseren en ondersteunen bij het vinden van een bevredigende oplossing voor uw klacht. De KF brengt in een gesprek met u uw klacht in kaart, waarna de mogelijkheden voor afhandeling worden besproken en toegelicht. De KF stelt zich onpartijdig op, heeft geheimhoudingsplicht en handelt in overleg met u de klacht af.

### Klachtencommissie

Lukt het niet om de klacht met behulp van de KF op te lossen? Dan kunt u uw klacht via de KF schriftelijk indienen bij de klachtencommissie HagaZiekenhuis. Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht door het ziekenhuis, dan kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

### Contact met klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionarissen zijn het beste bereikbaar via e-mail of post:

- **e-mail** : [klachten.suggesties@hagaziekenhuis.nl](mailto:klachten.suggesties@hagaziekenhuis.nl)
- **post** : HagaZiekenhuis, t.a.v. klachtenfunctionaris, Postbus 40551, 2504 LN Den Haag

Zet in uw e-mail of brief:

- een korte omschrijving van uw klacht
- uw naam en uw telefoonnummer en/of adres

Onze klachtenfunctionarissen streven er naar om binnen 5 werkdagen contact met u op te nemen.

U kunt de klachtenfunctionarissen ook bellen. Ze zijn bereikbaar via (070) 210 1814.

Is de klachtenfunctionaris niet in de gelegenheid om de telefoon op te nemen? Dan kunt u een voicemailbericht inspreken.

## Aansprakelijkstelling

Wanneer u van mening bent dat u door het ziekenhuis schade heeft geleden en u vraagt hiervoor een financiële vergoeding, dan stelt u de directie daarvan schriftelijk op de hoogte. De directie legt uw aansprakelijkstelling voor aan de verzekeraar van het ziekenhuis. De verzekeraar behandelt uw aansprakelijkstelling en bericht u over de uitkomst. Als u het niet eens bent met die uitkomst, kunt u uw geschil aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voorleggen. Voor informatie over overige klachtinstanties kunt u contact opnemen met een van de klachtenfunctionarissen.

## Wat vindt u van deze patiënteninformatie?

Wij horen graag uw mening over deze folder. Wilt u na het lezen enkele vragen beantwoorden? U vindt de vragen via deze link: <https://folders.hagaziekenhuis.nl/2228>. Dank u wel.

### Spreekt u geen of slecht Nederlands?

De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

### Do you speak Dutch poorly or not at all?

This brochure contains information that is important for you. If you have difficulty understanding Dutch, please read this brochure with someone who can translate or explain the information to you.

### Czy Państwa znajomość języka niderlandzkiego jest żadna lub słaba?

Informacje zawarte w tym folderze są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć lub objaśnić.

### Hollandaca dilini hiç konuşamıyor musunuz veya kötü mü konuşuyorsunuz?

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca dilinde zorlanıyorsanız, bu broşürü, size tercüme edecek ya da açıklayacak biriyle birlikte okuyun.

إذا كنتم لا تتحدثون اللغة الهولندية أو تتحدثونها بشكل سيء إن المعلومات الموجودة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كانت لديكم صعوبة في اللغة الهولندية، فاحرصوا عندئذ على قراءة هذا المنشور مع شخص يترجم المعلومات أو يشرحها لكم.

105307062023