

## Compliment, signaal of klacht

Iedereen die bij het HagaZiekenhuis werkzaam is, doet zijn uiterste best uw verblijf in of uw bezoek aan het ziekenhuis zo goed mogelijk te laten verlopen. Indien u hierover toch niet tevreden bent, worden wij graag op de hoogte gebracht van uw onvrede. Dat geeft ons de gelegenheid samen met u naar een oplossing te zoeken en om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

### Signaal/tip afgeven

Door het afgeven van een signaal/tip (dit kan ook anoniem) kunnen wij uw input meenemen om de kwaliteit van zorg en onze processen te verbeteren. Er volgt geen bemiddeling en/of terugkoppeling op.

### Compliment of klacht indienen

Bent u tevreden over uw bezoek aan het HagaZiekenhuis en wilt u een compliment achterlaten voor de medewerker(s) of afdeling(en)? Dat waarderen wij zeer!

Bent u ontevreden? Dan kunt u uw melding bij een van de klachtenfunctionarissen indienen.

Een klacht indienen kan ook namens iemand anders. Er dient dan wel toestemming te zijn van deze persoon via een [machtigingsformulier](#). Zonder dit formulier zijn wij niet gerechtigd de klacht in behandeling te nemen.

### Bespreek het met de betrokkene

Het heeft onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt en probeert op te lossen met diegene die het betreft (op het moment dat u nog in het ziekenhuis bent). Op die manier kan uw onvrede of klacht mogelijk snel en bevredigend worden opgelost en diegene die bij uw klacht betrokken is, heeft dan de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Komt u er samen niet uit of wilt u van deze mogelijkheid – om welke reden dan ook - geen gebruik maken, dan kunt u contact opnemen met een van onze klachtenfunctionarissen.

### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u adviseren en ondersteunen bij het vinden van een bevredigende oplossing voor uw klacht. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s) of afdeling(en). Dit kan schriftelijk of mondeling, wat uw voorkeur heeft.

De klachtenfunctionaris brengt in overleg met u, uw klacht in kaart, waarna de mogelijkheden voor afhandeling worden besproken en toegelicht.

De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op, heeft geheimhoudingsplicht en handelt in overleg met u de klacht af. Dit biedt u de ruimte om uw verhaal te doen met of zonder vervolgactie.

### Indienen van een compliment, signaal of klacht

#### Op welke wijze kunt u een compliment, signaal of klacht indienen?

Een compliment, signaal of klacht kunt u op verschillende manieren indienen:

Digitaal (met behulp van [het klachtenformulier](#)) of per brief.

Het geniet onze voorkeur dat u dit digitaal doet, omdat wij dan uw klacht snel en volledig ontvangen. En direct mee aan de slag kunnen.

U kunt ook altijd bellen met de klachtenfunctionaris.

Wij registreren uw melding. Deze registratie gebruiken we om (geanonimiseerd) te rapporteren en verbeteracties op te starten om zo de kwaliteit van onze zorg en processen te verbeteren.

#### **Locatie Den Haag:**

- Digitaal via het [klachtenformulier](#)
- Per e-mail via [suggesties@hagaziekenhuis.nl](mailto:suggesties@hagaziekenhuis.nl)
- Schriftelijk:
  - HagaZiekenhuis locatie Den Haag  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 1320  
2504 VB Den Haag
- Telefonisch via 070 210 18 14 (inspreken van voicemail is mogelijk)

#### **Locatie Zoetermeer:**

- Digitaal via het [klachtenformulier](#)
- Per e-mail via [klachten.suggesties@llz.nl](mailto:klachten.suggesties@llz.nl)
- Schriftelijk:
  - HagaZiekenhuis locatie Zoetermeer  
t.a.v. klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 10270  
2700 VB Zoetermeer
- Telefonisch via 079 346 24 16 (inspreken van voicemail is mogelijk) van maandag t/m donderdag van 9.00 - 16.30 uur.

## **Klachtencommissie**

Lukt het niet om de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen, dan kunt u uw klacht schriftelijk, via de klachtenfunctionaris, indienen bij de klachtencommissie van het HagaZiekenhuis. Een klacht indienen bij de klachtencommissie HagaZiekenhuis kan alleen wanneer u eerst contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris van het HagaZiekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie.

Uw klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie. Deze commissie brengt vervolgens een advies uit aan de raad van bestuur van het HagaZiekenhuis. Op basis van dit advies geeft de raad van bestuur haar oordeel. Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht door de raad van bestuur van het HagaZiekenhuis, dan kunt u deze zelf voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

## Claim

Wanneer u van mening bent dat u door verwijtbaar handelen van het ziekenhuis schade heeft geleden dan dient u het ziekenhuis daarvoor aansprakelijk te stellen middels een brief ter attentie van de directie. Het behandelen van aansprakelijkheidsstellingen gaat buiten de klachtenfunctionaris om. Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw claim, dan kunt u uw geschil aan de Geschillencommissie Zorg voorleggen, een civiel rechterlijke procedure starten of een klacht indienen bij het Tuchtcollege.

U kunt uw brief sturen naar:

HagaZiekenhuis  
T.a.v. de Directie  
Postbus 40551  
2504 LN Den Haag

## Meer informatie?

Meer informatie over de 'Klachtenregeling Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg' (Wkkgz) vindt u op de [site van de Rijksoverheid](#).

---

## 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.

