

## Interne klachtenbehandeling Hyperbaar Geneeskundig Centrum

De medewerkers van het Hyperbaar Geneeskundig Centrum (HGC) doen hun uiterste best om u goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zijn dat u niet volledig tevreden bent over de behandeling. Aan uw opmerkingen, ongenoegens of klacht wordt groot belang gehecht. Enerzijds omdat de tevredenheid van patiënten bij HGC hoog in het vaandel staat, anderzijds omdat HGC het belangrijk vindt om haar zorgverlening continu te verbeteren.

HGC streeft ernaar dat klachten in onderling overleg en naar tevredenheid worden opgelost. Als u een klacht heeft over de zorg- en dienstverlening bij HGC kunt u dit het beste eerst met de medewerker van HGC op wie de klacht van toepassing is persoonlijk bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek uw ontevredenheid worden weggenomen.

Als het niet lukt uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken of op te lossen, of wanneer u dat niet wilt, dan kunt u contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris van HGC. U kunt daar terecht voor informatie, voor advies of om uw onvrede te melden. In veel gevallen kan de interne klachtenfunctionaris een bemiddelende rol spelen tussen u en de medewerker. Ook kunt u de interne klachtenfunctionaris om ondersteuning vragen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of geschilleninstantie waarbij HGC aangesloten is.

Mevrouw R. Arnoldus (Rosalinde) treedt voor HGC op als interne klachtenfunctionaris en is bereikbaar via [r.arnoldus@hgcrijwijk.nl](mailto:r.arnoldus@hgcrijwijk.nl)

Mocht deze informele aanpak desondanks niet tot het, door u gewenste resultaat leiden, of heeft u geen behoefte aan een persoonlijk gesprek met (een medewerker van) HGC, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij de interne klachtenfunctionaris HGC indienen. Er wordt dan binnen 1 week contact met u opgenomen. Het streven is de klacht binnen de termijn van 6 weken af te handelen. Indien dit, door de aard van de klacht of andere omstandigheden, niet mogelijk is ontvangt u tijdig bericht hierover.

Wanneer u tevreden bent met de manier waarop de klacht is behandeld of nog in behandeling is, hoeft u verder geen actie te ondernemen.

Lukt het niet om de klacht met behulp van de interne klachtenfunctionaris op te lossen? Dan kunt u uw klacht (indien wenselijk met ondersteuning van de interne klachtenfunctionaris) schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van de Reinier Haga Groep.

Haga Ziekenhuis  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Postbus 40551  
2504 LN Den Haag

Wanneer u niet tevreden bent kunt u, met het oordeel van HGC, naar een geschilleninstantie stappen. De geschilleninstantie zal het oordeel van HGC meenemen in de verdere behandeling van het geschil.

De geschilleninstantie waarbij HGC is aangesloten:

De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.zkn.nl/geschillen](http://www.zkn.nl/geschillen)

U kunt uw klacht bij de geschillencommissie digitaal of per post indienen. De informatie en links zijn op de website [www.zkn.nl/geschillen](http://www.zkn.nl/geschillen) te vinden.