

Bijlagen

ZO

**DAT WAREN
DE REGELS**

**DAN GAAN WE
NU OVER NAAR
DE REALITEIT**



Postbus 1045

6801 BA Arnhem

www.loesje.nl

Student:	Eva Noppen
Studentnummer:	2037941
Afstudeerorganisatie:	Jeroen Bosch ziekenhuis
Afstudeermentor:	Mevr. Dr. W.M.C.M. Caris-Verhallen
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys, Tilburg
Eerste afstudeerdocent:	mevr. mr. N.C. Ogg
Tweede afstudeerdocent:	mevr. mr. N. Vermijs
Afstudeerperiode:	februari 2014 – juni 2014

's-Hertogenbosch, mei 2014

inhoudsopgave

1.1 Wettekst Wkcz	4
1.2 Wettekst Wkkgz	10
1.3 Stappenplan Klachtprocedure	16
1.4 Stroomdiagram 1	18
1.5 Stroomdiagram 2	19
1.6 Stroomdiagram 3	20
1.7 Stroomdiagram 4	21
1.8 Vragenlijst klagers	22
1.9 Brief aan klagers	27
1.10 Vragenlijst betrokkenen	28
1.11 Brief aan betrokkenen	33
1.12 Interview secretaris en adjunct-secretaris van de klachtencommissie	34
1.13 Ingevulde vragenlijsten Cliënten	37
1.14 Ingevulde vragenlijsten Betrokken partijen	98

1.1 Wettekst Wkcz

Wet van 29 mei 1995, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het gewenst is wettelijke regels te stellen ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen

Artikel 1

- 1. In deze wet wordt verstaan onder:
 - a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
 - b. instelling:
 - 1°. elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:
 - a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
 - b. maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
 - c. verslavingszorg wordt verleend;
 - 2°. een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 14 van de Wet publieke gezondheid;
 - 3°. een kindercentrum als bedoeld in artikel 1.1, eerste lid, een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1.1, eerste lid, en een peuterspeelzaal als bedoeld in artikel 2.1, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.
 - c. zorgaanbieder:
 - 1°. een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;

- 2°. de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
 - 3°. een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;
 - d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
 - e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- 2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.
 - 3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.
 - 4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

Hoofdstuk II. Behandeling van klachten

Artikel 2

- 1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
- 2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de

- zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
- 3. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
 - 4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
 - 5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
 - 6. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
 - 7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;

- c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.
- 8. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
- 9. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt. In het geval van een zorgaanbieder van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zendt hij het verslag, in afwijking van de eerste zin, aan de toezichthouder, genoemd in de artikelen 1.61, eerste lid, en 2.19, eerste lid, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Artikel 2a

- 1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- 2. In afwijking van het eerste lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge de artikelen 1.61 en 2.19 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen met het toezicht op de naleving van die wet belaste ambtenaren.

Hoofdstuk III. Handhaving en toezicht

Artikel 3

- 1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, kan hij de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.
- 2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.
- 3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.
- 4. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing te voldoen.

Artikel 3a

- 1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
- 2. De toezichthouders, genoemd in het eerste lid, beschikken niet over de bevoegdheden, genoemd in de artikelen 5:18 en 5:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3b

- 1. Onze Minister is bevoegd een bestuurlijke boete van ten hoogste € 6 700,— op te leggen ter zake van een gedraging die in strijd is met een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing, voor zover deze betreft het niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze naleven van artikel 2, zevende lid.
- 2. Onze Minister is bevoegd een last onder dwangsom op te leggen ter zake van een gedraging die in strijd is met een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing, voor zover deze betreft het niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze naleven van artikel 2, eerste tot en met derde en vijfde lid.

Artikel 3c

- 1. De artikelen 3, 3a en 3b zijn niet van toepassing ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°.
- 2. Met het toezicht op de naleving van deze wet ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zijn belast de op grond van de artikelen 1.61, eerste lid, en 2.19, eerste lid, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen door het college van burgemeester en

wethouders bij besluit aangewezen ambtenaren. Het bepaalde bij of krachtens hoofdstuk 1, afdelingen 4 en 5 en hoofdstuk 2, afdelingen 3 en 4, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen is van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk IV. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 4

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 6 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 7

- 1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het *Staatsblad*, waarin zij wordt geplaatst. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.
- 2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

Artikel 8

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Lasten en bevelen dat deze in het *Staatsblad* zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. Borst-Eilers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. G. Terpstra

Uitgegeven de tweeëntwintigste juni 1995

De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager

1.2 Wettekst Wkkgz

Eerste Kamer der Staten-Generaal

Vergaderjaar 2012–2013

32 402 Regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

E GEWIJZIGD VOORSTEL VAN WET

4 juli 2013

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz. Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is regels te stellen ten aanzien van de kwaliteit van zorg en de positie van cliënten in de zorg te versterken door regels te stellen ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten door of vanwege zorgaanbieders en een met waarborgen omklede en onafhankelijke behandeling van geschillen tussen zorgaanbieders en cliënten; Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

HOOFDSTUK 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder: – *accommodatie*: een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte; – *alternatieve-zorgaanbieder*: een solistisch werkende, niet-geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen; – *andere zorg*: handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde AWBZ-zorg of Zvw-zorg, alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt; – *AWBZ-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;

– *calamiteit*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid; – *cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend; – *dossier*: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt; – *geweld in de zorgrelatie*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft; – *huiselijk geweld*: huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning; – *huiselijke kring*: de familie of (ex-)partner of mantelzorger van slachtoffers van huiselijk geweld dan wel kindermishandeling; – *instelling*: een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen; – *kindermishandeling*: kindermishandeling als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de jeugdzorg; – *klager*: de persoon die een klacht heeft ingediend; – *melding*: een schriftelijk of elektronisch bericht over: 1°. het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder; 2°. het professioneel functioneren van een zorgverlener; 3°. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf; – *nabestaande*: a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn; – *niet-geregistreerde zorgverlener*: een zorgverlener die niet staat ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, noch een beroep uitoefent waarvan de opleiding krachtens artikel 34, eerste lid, van die wet is geregeld of aangewezen; – *Onze Minister*: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; – *professionele standaard*: richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg te verlenen; – *solistisch werkende zorgverlener*: een zorgverlener die, anders dan in dienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling beroepsmatig zorg verleent; – *vertegenwoordiger*: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt; – *zorg*: AWBZ-zorg, Zvw-zorg en andere zorg; – *zorgaanbieder*: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener; – *zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent. – *Zvw-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringwet. 2. Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp: a. hulp voor de kosten waarvan een subsidie wordt verstrekt op grond van artikel 44 van de

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of artikel 68 van de Zorgverzekeringswet;b. maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, openbare geestelijke gezondheidszorg, verslavingsbeleid en huishoudelijke verzorging als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning. 3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat deze wet niet van toepassing is ten aanzien van doventolkzorg, farmaceutische zorg, hulpmiddelenzorg, verstrekking van verpleegartikelen en vervoer als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. 4. Op zorg voor zover deze betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een cliënt, verricht in opdracht van een ander dan die cliënt in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden, is hoofdstuk 3 niet van toepassing. 5. Een instelling die binnen het kader van de binnen een andere instelling verleende zorg een deel van die zorg verleent, wordt niet aangemerkt als instelling in de zin van deze wet. 6. Indien een instelling wordt gevormd door een organisatorisch verband van natuurlijke personen, richten de uit deze wet voortvloeiende verplichtingen zich tot ieder van die personen. 7. Een zorgverzekeraar als bedoeld in artikel 1 van de Zorgverzekeringswet of artikel 1 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is voor de toepassing van deze wet slechts zorgaanbieder voor zover hij zorg doet verlenen door zorgverleners die bij hem in dienst zijn.

HOOFDSTUK 2. GOEDE ZORG

Artikel 2

1. De zorgaanbieder biedt goede zorg aan. 2. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau:a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt;b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, waaronder de overeenkomstig artikel 66b van de Zorgverzekeringswet in het openbaar register opgenomen voor hen geldende professionele standaard, enc. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

3. In afwijking van het eerste lid verleent een alternatieve-zorgaanbieder slechts zorg die buiten noodzaak niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

Artikel 3

De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, bedient zich zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personele en materiële middelen en, voor zover nodig, bouwkundige voorzieningen en, indien hij een zorgaanbieder is als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel f, 1°, draagt tevens zorg voor een zodanige toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten, dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van goede zorg.

Artikel 4

1. Indien de zorgaanbieder een instelling is:a. vergewist hij zich ervan dat de wijze waarop zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, in het verleden hebben gefunctioneerd, niet in de weg staat aan het inzetten van de zorgverleners bij het verlenen van zorg;b. doet hij slechts zorg verlenen door zorgverleners of opdrachtnemers met wie hij sprake is van een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke dienstbetrekking, een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten die waarborgt dat zij zich bij hun werkzaamheden laten leiden door de op de zorgaanbieder rustende wettelijke verplichtingen en de regels die de zorgaanbieder heeft vastgesteld omtrent de zorgverlening. 2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een zorgaanbieder die een instelling is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten en voor andere personen dan zorgverleners die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen en over de eisen die aan die verklaring kunnen worden gesteld. 3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een zorgaanbieder die een solistisch werkende zorgverlener is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. 4. Een overeenkomst als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, treedt niet in de verantwoordelijkheid van de zorgverlener die voortvloeit uit de voor deze geldende professionele standaard.

Artikel 5

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen ten aanzien van de bij de maatregel aangewezen categorieën van zorgaanbieders:

- a. regels worden gesteld met betrekking tot het gebruik en periodieke kwaliteits- en veiligheidscontroles van bij of krachtens die maatregel aan te wijzen apparatuur die bij de zorgverlening wordt gebruikt, alsmede
- b. indien het kwaliteitsniveau van de zorg dit vereist, de bij de artikelen 2, eerste lid, en 3 gestelde regels nader worden omschreven.

Artikel 6

De zorgaanbieder die zorg verleent welke verblijf van de cliënt in een accommodatie gedurende het etmaal met zich brengt, draagt er zorg voor dat:a. geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de cliënt;b. voor zover het gaat om zorg als omschreven bij of krachtens de

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, bij het opstellen van een huisvestingsplan voor de lange termijn, een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een accommodatie, onderzoek wordt gedaan naar de leefwensen van de betrokken cliënten.

Artikel 7

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. 2. De verplichting van het eerste lid houdt, de aard en omvang van de zorgverlening in aanmerking genomen, in: a. het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze dat de gegevens voor eenieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie; b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld in onderdeel a, op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot goede zorg; c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld in onderdeel b, zo nodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.

Artikel 8

1. De zorgaanbieder stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. 2. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. 3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

Artikel 9

1. Voor zover dit noodzakelijk is voor de goede werking van de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg, worden in een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, zonder toestemming van de betrokkene, persoonsgegevens verwerkt betreffende intern gemelde incidenten, waaronder gegevens betreffende de gezondheid. 2. De zorgaanbieder stelt schriftelijk een interne procedure vast, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van incidenten. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de procedure. 3. De in het tweede lid bedoelde procedure is zodanig dat zij er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk bescherming kan worden geboden of maatregelen kunnen worden genomen, en waarborgt dat van persoonsgegevens geen kennis kan worden genomen door anderen dan de functionaris of functionarissen die met de behandeling van signalen van incidenten zijn belast. 4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen de procedure in ieder geval bestaat. 5. Degene die op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn beroep tot geheimhouding is verplicht, kan, zonder toestemming van de cliënt, overeenkomstig de vastgestelde procedure aan de daartoe aangewezen functionaris de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, verstrekken die noodzakelijk zijn te achten om een incident te onderzoeken. 6. Gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, behoudens die met betrekking tot een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, kunnen niet in een civielrechtelijke, strafrechtelijke, bestuursrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure als bewijs worden gebruikt, noch kan een disciplinaire maatregel, een bestuurlijke sanctie of een bestuurlijke maatregel daarop worden gebaseerd. In afwijking van de eerste volzin kunnen de gegevens voor het strafrechtelijk bewijs worden gebruikt indien zij redelijkerwijs niet op een andere manier kunnen worden verkregen. 7. De gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, zijn niet openbaar. 8. De zorgaanbieder die zorg draagt voor een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, is de verantwoordelijke in de zin van artikel 1, onderdeel d, van de Wet bescherming persoonsgegevens voor dat register.

Artikel 10

1. De zorgaanbieder verstrekt de cliënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door zorgaanbieder aangeboden zorg, waaronder begrepen de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van cliënten met die zorg. 2. De zorgaanbieder informeert de cliënt voorts over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van die zorg alsmede over de wachttijd. 3. De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken. 4. Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.

Artikel 11

1. De zorgaanbieder doet bij het Staatstoezicht op de volksgezondheid onverwijld melding van: a. iedere calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden; b. geweld in de zorgrelatie; c. de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, met een zorgverlener op grond van zijn oordeel dat de zorgverlener ernstig is tekort geschoten in zijn functioneren. 2. De zorgaanbieder en

de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Artikel 12

1. Onze Minister houdt een openbaar register in stand, waarin hij van alle zorgaanbieders de volgende gegevens opneemt: a. de naam of een andere aanduiding; b. de rechtsvorm; c. het Handelsregisternummer; d. het adres van vestiging; e. het adres of de adressen waarop of van waaruit de zorg wordt verleend; f. de vormen van zorg die worden verleend. 2. Onze Minister draagt zorg dat het register, de op grond van artikel 38 van de Wet marktordening gezondheidszorg openbaar gemaakte informatie, het register, bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, de gegevens, bedoeld in de artikelen 15 en 16 van de Wet toelating zorginstellingen en de informatie over de kwaliteit van de verleende zorg, bedoeld in artikel 66d van de Zorgverzekeringswet, in onderling verband zijn in te zien.

HOOFDSTUK 3. EFFECTIEVE EN LAAGDREMPelige KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING

§ 1. Klachten

Artikel 13

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf. 2. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten. 3. Het tweede lid is niet van toepassing voor zover de regeling betrekking heeft op een instelling en de zorgaanbieder met betrekking tot de regeling voor die instelling op grond van enige wettelijke bepaling het advies of de instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen. 4. De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten. 5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen.

Artikel 14

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. 2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 15

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. 2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Artikel 16

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht. 2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. 3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 17

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. 2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

§ 2. Geschillen

Artikel 18

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf. 2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister. 3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid. 4. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen. 5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een

wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

Artikel 19

1. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Eerste Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 32 402, E 8

2. De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders. 3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 20

De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,—.

Artikel 21

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien: a. is gehandeld in strijd met §1; b. de mededeling, bedoeld in 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt; c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient. 2. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt. 3. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Artikel 22

1. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. 2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak. 3. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

§ 3. Geheimhouding

Artikel 23

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4. TOEZICHT EN HANDHAVING

Artikel 24

1. De ambtenaren van het Staatstoezicht op de volksgezondheid zijn belast met het toezicht op de naleving van hetgeen bij of krachtens de artikelen 2 tot en met 11 en 13 tot en met 23, dan wel in een aanwijzing of bevel als bedoeld in artikel 27 of artikel 28 is bepaald. Zij rapporteren daaromtrent aan Onze Minister. 2. Het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2 en 3 is mede gericht op het bevorderen van het gebruik van standaarden door zorgaanbieders en zorgverleners. 3. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, een woning binnen te treden zonder toestemming van de bewoner, voor zover de woning deel uitmaakt van een bouwkundige voorziening voor het verlenen van zorg. 4. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van de dossiers van cliënten. Voor zover de betrokken zorgverlener uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding van het dossier verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de betrokken ambtenaar. 5. De in het eerste lid bedoelde ambtenaren zijn bevoegd het niet naleven door een zorgaanbieder van een verplichting die voor hem uit het bepaalde bij of krachtens deze wet voortvloeit, buiten behandeling te laten, tenzij sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de zorg een ernstige bedreiging kan betekenen, of het belang van goede zorg anderszins daaraan redelijkerwijs in de weg staat.

Artikel 25

1. De in artikel 24 bedoelde ambtenaren onderzoeken meldingen van aanbieders en zorgverleners als bedoeld in artikel 11 en andere meldingen, teneinde vast te stellen of sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de zorg een ernstige bedreiging kan betekenen, of met het oog op het belang van een goede zorg

anderszins noodzaakt tot nader onderzoek. 2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent: a. de wijze waarop een melding wordt gedaan en de gegevens, die de melding ten minste bevat; b. de wijze waarop een melding wordt onderzocht, en de termijnen waarbinnen aan de melder en andere betrokkenen schriftelijk wordt medegedeeld dat de melding nader wordt onderzocht dan wel niet nader wordt onderzocht dan wel wat de uitkomst van het onderzoek is; c. de wijze waarop het Staatstoezicht op de volksgezondheid de zorgaanbieder op zijn verzoek informeert of is vastgesteld dat er sprake is van een situatie, bedoeld in eerste lid; d. de gevallen waarin nader onderzoek van een melding achterwege blijft; e. de wijze waarop het onderzoek, buiten de gevallen, bedoeld onder d, wordt afgesloten en daarover informatie wordt verstrekt aan de melder en andere betrokkenen. 3. Voor zover bij het onderzoeken van een melding gegevens van een cliënt ter beschikking van het Staatstoezicht op de volksgezondheid zijn gekomen, ter zake waarvan de betrokken zorgverlener uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de ambtenaren van het Staatstoezicht jegens anderen dan de cliënt. 4. Indien het Staatstoezicht op de volksgezondheid vaststelt dat sprake is van een van de in het eerste lid bedoelde situaties, neemt hij passende maatregelen, het in kennis stellen van justitiële autoriteiten daaronder begrepen.

Artikel 26

1. Het Staatstoezicht op de volksgezondheid en de Nederlandse Zorgautoriteit, bedoeld in de Wet marktordening gezondheidszorg, verstrekken elkaar desgevraagd de voor de uitoefening van hun taak benodigde inlichtingen en gegevens, alsmede inzage van zakelijke gegevens en bescheiden, voor zover dat voor de invulling van die taak redelijkerwijs nodig is. 2. Het Staatstoezicht verstrekt het College bescherming persoonsgegevens de gegevens en inlichtingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van diens wettelijke taken.

Artikel 27

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2, 3, 4, eerste lid, onderdelen a en b, en 5 tot en met 10 niet wordt nageleefd, kan hij, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven. 2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2, 3, 4, eerste lid, onderdelen a en b, en 5 tot en met 10 niet wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen. 3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen. 4. Indien het nemen van maatregelen in verband met gevaar voor de veiligheid of de gezondheid redelijkerwijs geen uitstel kan lijden, kan de met het toezicht belaste ambtenaar een schriftelijk bevel geven. In voorkomend geval wordt daarvan onverwijld mededeling gedaan aan Onze Minister wie het mede aangaat. Het bevel heeft een geldigheidsduur van zeven dagen, welke door Onze Minister, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, kan worden verlengd. 5. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing onderscheidenlijk onmiddellijk aan het bevel te voldoen. 6. De bevoegdheid tot het verlengen van de geldigheidsduur van een bevel wordt niet gemandateerd aan een ambtenaar van het Staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 28

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat de organisatiestructuur van de zorgaanbieder in ernstige mate afbreuk doet aan het verlenen van goede zorg als bedoeld in artikel 2, kan hij de aanwijzing, bedoeld in artikel 27, eerste lid, in de vorm van een structurele maatregel aan de zorgaanbieder opleggen teneinde voortgaande inbreuk op de kwaliteit van de zorgverlening te voorkomen. 2. Onze Minister geeft een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid niet: a. dan nadat op diens verzoek over de bedrijfskundige gevolgen van de voorgenomen aanwijzing voor de desbetreffende zorgaanbieder een rapport als bedoeld in artikel 21, eerste lid, van de Wet marktordening gezondheidszorg is uitgebracht door de in dat artikel bedoelde zorgautoriteit, en b. indien het doel om voortgaande inbreuk op de kwaliteit van zorgverlening te voorkomen door middel van een even effectieve, voor de desbetreffende zorgaanbieder minder belastende maatregel kan worden bereikt.

Artikel 29

1. Onze Minister is, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, bevoegd tot toepassing van bestuursdwang ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 13 tot en met 23 dan wel een krachtens artikel 27 of artikel 28 gegeven aanwijzing of bevel. 2. Onze Minister is bevoegd een last onder dwangsom op te leggen aan de zorgaanbieder en de zorgverlener die geen gegevens verstrekt als bedoeld in artikel 11, tweede lid, of geen medewerking verleent aan de inzage van dossiers als bedoeld in artikel 24, vierde lid.

Artikel 30

1. Onze Minister is, in voorkomend geval in overeenstemming met Onze Minister wie het mede aangaat, bevoegd een bestuurlijke boete van ten hoogste € 33.500,- op te leggen ter zake van een handelen of nalaten in strijd met artikel 11, eerste lid, of het bepaalde bij of krachtens een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 4, tweede of derde lid. 2. Degene die handelt of nalaat in strijd met artikel 11, eerste lid, of het bepaalde bij of krachtens een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 4, tweede of derde lid, wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste een jaar of een geldboete van de derde categorie. 3. Het in het tweede lid strafbaar gestelde feit is een overtreding.

1.3 Stappenplan Klachtprocedure

Stappenplan Klachtprocedure

(Gebaseerd op het klachtenreglement van het JBZ waarin de Wkcz 1995 is geïmplementeerd, artikel 2 lid 1 Wkcz)

- Er wordt schriftelijk een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Allereerst wordt bekeken of de klacht voor behandeling door de klachtencommissie in aanmerking komt. Zo niet, dan wordt de klacht doorgestuurd naar de afdeling die wel bevoegd is de klacht/claim te beoordelen en wordt klager daarvan op de hoogte gesteld. (indien het gaat om een claim wordt direct doorverwezen naar de afdeling schadebehandeling) artikel 8.2 klachtenregeling.
- Na ontvangst van de klacht neemt de secretaris van de klachtencommissie telefonisch contact op met de klager en bespreekt de klacht. Er wordt nagegaan of de klacht in aanmerking komt voor behandeling door de klachtenfunctionaris of dat de klager kiest voor een formele procedure (hoorzitting).
Wanneer de klacht niet-ontvankelijk is wordt dit binnen zes weken schriftelijk en onder vermelding van de redenen aan klager medegedeeld. Artikel 10.3 klachtenregeling jo. artikel 2 lid 2 sub c Wkcz.
- Wanneer klager kiest voor de formele procedure wordt binnen een week een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht naar klager verzonden. (artikel 9.1 klachtenregeling) In deze bevestiging wordt de klacht samengevat en wordt weergegeven welke aspecten van de klacht in de behandeling zullen worden betrokken. Daarnaast wordt machtigingsformulier meegestuurd naar klager om toestemming te vragen om inzage te hebben in dossiers en om informatie in te winnen over de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. (artikel 9.3 klachtenregeling) (Er moet dus worden gewacht op deze machtiging, er wordt klager geen termijn gegeven waarbinnen de machtiging moet zijn opgestuurd.)
- Na ontvangst van de machtiging wordt een kopie van de klacht doorgestuurd naar de aangeklaagde. Aangeklaagde wordt verzocht binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren (hoor en wederhoor). Tevens worden, indien nodig, medische en verpleegkundige dossiers opgevraagd. Artikel 9.4 klachtenregeling jo. artikel 2 lid 2 sub e Wkcz.
- De schriftelijke reacties en de dossiergegevens worden aan de klager ter beschikking gesteld. De klager krijgt de kans om schriftelijk repliek te geven op de reactie of om te kiezen voor een hoorzitting.
Wanneer klager kiest voor repliek wordt deze aan de aangeklaagde voorgelegd waarop de aangeklaagde opnieuw de kans krijgt schriftelijk te reageren (dupliek).
Wanneer wordt gekozen voor een hoorzitting zal de klachtencommissie beslissen of deze plaatsvindt en zowel klager als aangeklaagde tijdig uitnodigen.
Tijdens de hoorzitting zal een delegatie van de klachtencommissie aanwezig zijn. De hoorzitting vindt in beginsel plaats op de derde dinsdag van de maand om 17.00 uur.
- Na de hoorzitting ofwel het dupliek van de aangeklaagde wordt de klacht in de maandelijkse vergadering van de commissie besproken.
- De commissie komt ofwel tot een oordeel over de klacht of beslist dat advies moet worden ingewonnen bij een extern deskundige.
De commissie kan een klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond verklaren.

De uitspraak wordt schriftelijk en omkleed met argumenten medegedeeld aan zowel klager als aangeklaagde.

De raad van bestuur ontvangt een kopie en reageert binnen een maand naar klager en aangeklaagde.

- De termijn in de uitspraak is vastgesteld op zestien weken.

Art. 13.3 klachtenregeling jo. art. 2 lid 2 sub c Wkcz.

De termijn is gebaseerd op de klachtenrichtlijn Gezondheidszorg 2004, die twee maanden voorschrijft en de Wcz-nulmeting die het Nivel uitvoerde op het verzoek van het ministerie, waaruit een wenselijke termijn van drie maanden naar voren kwam.

Wanneer de termijn wordt overschreden zal op grond van artikel 13.3

klachtenregeling en artikel 2 lid 2 sub d Wkcz zowel de klager, aangeklaagde als de zorgaanbieder hiervan op de hoogte worden gesteld met vernoeming van de redenen en vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de commissie tot een uitspraak zal komen.

1.4 Stroomdiagram 1

huidige klachtprocedure voor klager

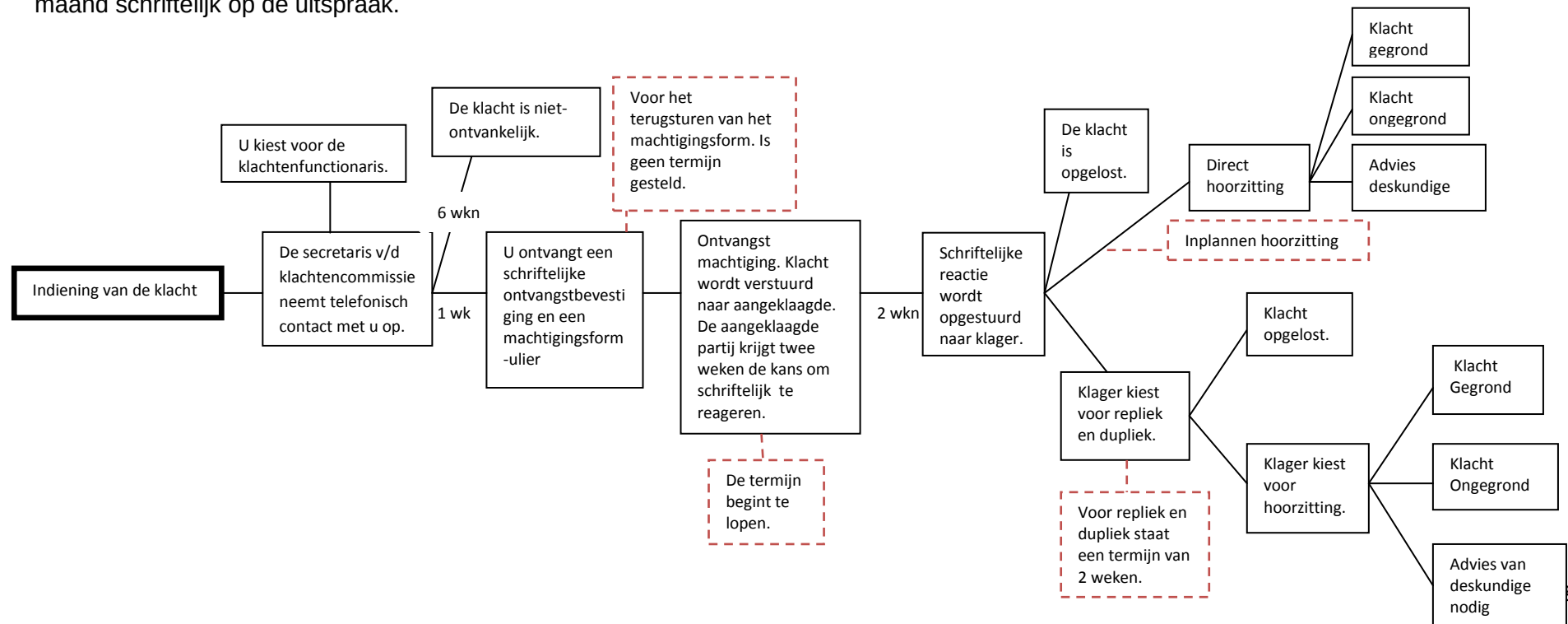
De procedure kan meer tijd in beslag nemen dan u uit onderstaand stroomdiagram af kunt leiden, vanwege de complexiteit van de klacht of het opvragen van informatie, dan wel het inwinnen van deskundig advies.

Machtigingsformulier: Het machtigingsformulier wordt u toegestuurd, omdat u de secretaris van de klachtencommissie toestemming moet geven om uw medisch dossier op te vragen en om informatie in te winnen over de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

Replik en dupliek: Replik en dupliek betekent dat er na de eerste kans van aangeklaagde om schriftelijk te reageren op de klacht, nog een kans volgt voor zowel klager als aangeklaagde om te reageren op de gegeven reacties.

Hoorzitting: De hoorzitting vindt in principe plaats op iedere derde dinsdag van de maand. Het inplannen daarvan neemt vaak veel tijd in beslag.

Na de hoorzitting wordt de uitspraak schriftelijk aan u en aan de betrokken partijen medegedeeld. De raad van bestuur reageert binnen een maand schriftelijk op de uitspraak.



1.5 Stroomdiagram 2

Klachtenprocedure onder de Wkkgz voor de klager

De procedure kan meer tijd in beslag nemen dan u uit onderstaand stroomdiagram af kunt leiden, vanwege de complexiteit van de klacht of het opvragen van informatie, dan wel het inwinnen van deskundig advies.

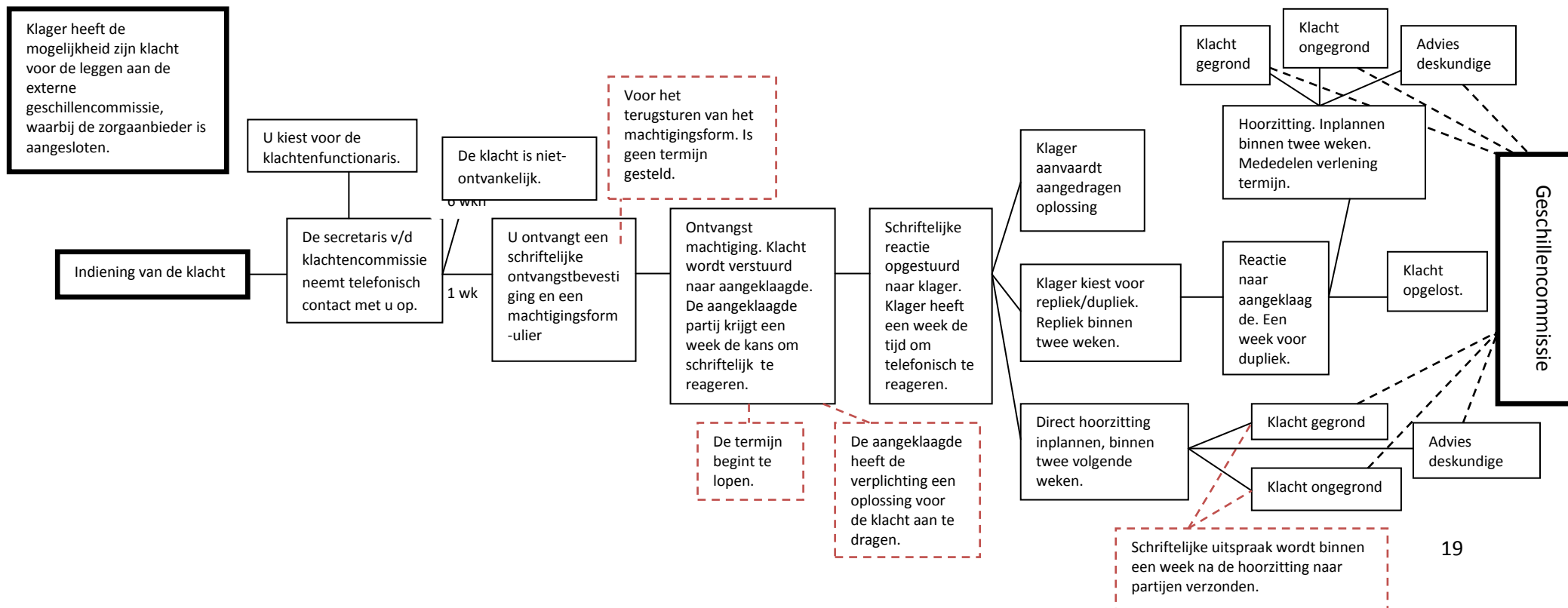
Indiening van een klacht: Het indienen van de klacht is pas afgerond wanneer de secretaris van de klachtencommissie telefonisch aan u heeft bevestigd dat zij de schriftelijke machtiging van u hebben ontvangen. (zie artikel 1 sub b klachtenregeling)

Machtigingsformulier: Het machtigingsformulier wordt u toegestuurd, omdat u de secretaris van de klachtencommissie toestemming moet geven om uw medisch dossier op te vragen en om informatie in te winnen over de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

Replik en dupliek: Replik en dupliek betekent dat er na de eerste kans van aangeklaagde om schriftelijk te reageren op de klacht, nog een kans volgt voor zowel klager als aangeklaagde om te reageren op de gegeven reacties.

Hoorzitting: De hoorzitting vindt in principe plaats op iedere derde dinsdag van de maand. Het inplannen daarvan neemt vaak veel tijd in beslag.

Na de hoorzitting wordt de uitspraak schriftelijk aan u en aan de betrokken partijen medegedeeld. De raad van bestuur reageert binnen een maand schriftelijk op de uitspraak.



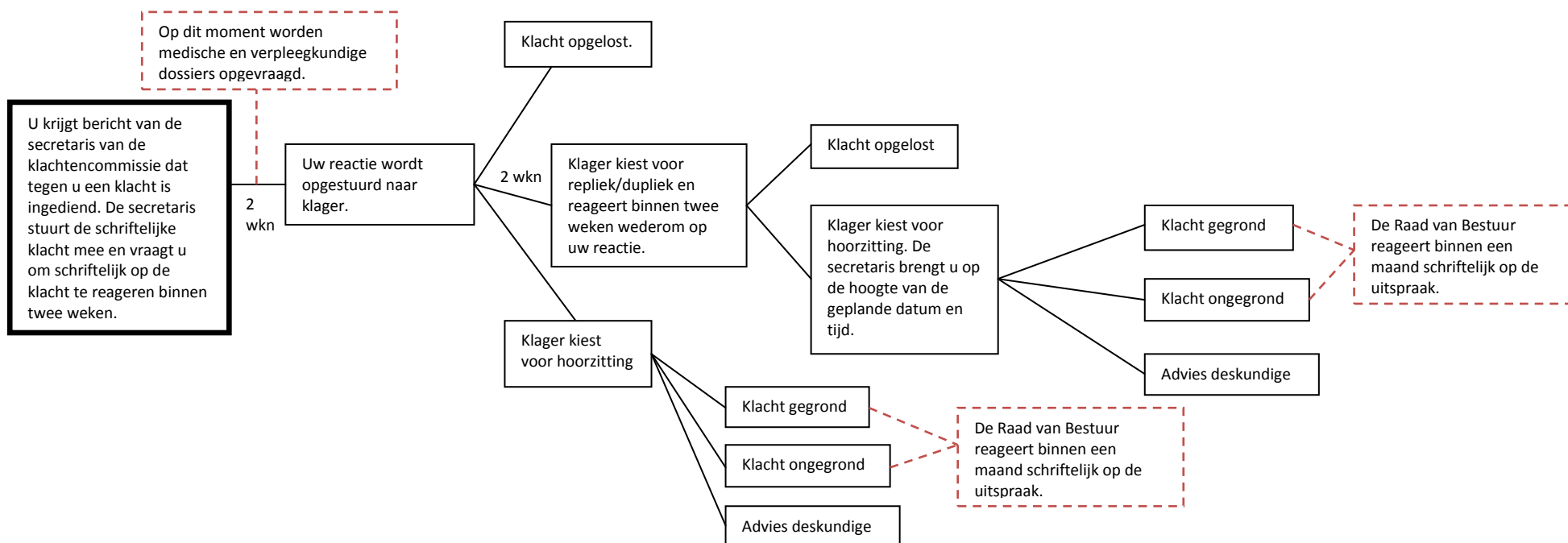
1.6 Stroomdiagram 3

Huidige klachtprocedure voor aangeklaagde

De procedure kan meer tijd in beslag nemen dan u uit onderstaand stroomdiagram af kunt leiden, vanwege de complexiteit van de klacht of het opvragen van informatie, dan wel het inwinnen van deskundig advies.

Replik en dupliek: Replik en dupliek betekent dat er nadat u schriftelijk heeft gereageerd op de klacht, nog een kans volgt voor zowel klager als aangeklaagde om te reageren op de gegeven schriftelijke reacties.

Hoorzitting: De hoorzitting vindt in principe plaats op de derde dinsdag van de maand. Het inplannen van de hoorzitting kan enige tijd in beslag nemen, omdat er een delegatie van de klachtencommissie bij aanwezig moet zijn of er een extern deskundige ingeschakeld moet worden. Na de hoorzitting wordt de uitspraak schriftelijk aan u en aan de betrokken partijen medegedeeld. De raad van bestuur reageert binnen een maand schriftelijk op de uitspraak.



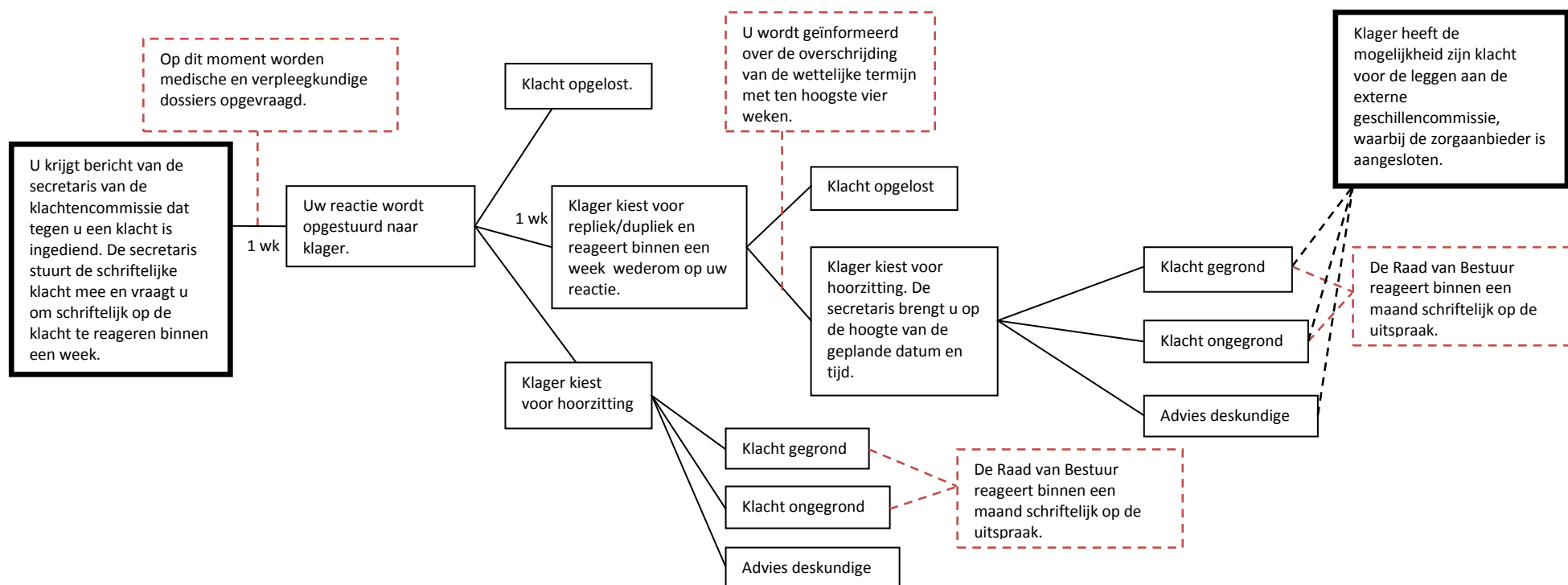
1.7 Stroomdiagram 4

Klachtprocedure onder de Wkkgz voor de aangeklaagde

Het vak waarin de optie van de geschillencommissie is weergegeven is donker omrand, aangezien de klager ook direct met zijn klacht naar de geschillencommissie kan.

Replik en dupliek: Replik en dupliek betekent dat er nadat u schriftelijk heeft gereageerd op de klacht, nog een kans volgt voor zowel klager als aangeklaagde om te reageren op de gegeven schriftelijke reacties.

Hoorzitting: de hoorzitting wordt de uitspraak schriftelijk aan u en aan de betrokken partijen medegedeeld. De raad van bestuur reageert binnen een maand schriftelijk op de uitspraak.



1.8 Vragenlijst klagers

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - c) 45 - 60
 - d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk.....

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - a) Ja
 - b) Nee

.....

.....

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....

.....

.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - e) N.v.t.

.....

.....

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- a) Ja
 - b) Nee
-
-

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee
-
-

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

.....

.....

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) N.v.t.

.....

.....

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

.....

.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

.....

.....

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?
- a) De informatie was niet voldoende.
 - b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
 - c) N.v.t.
 - d) Anders, namelijk.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee

-
17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- a) Tot 12 weken
 - b) 13 – 16 weken
 - c) 16 – 20 weken
 - d) Meer dan 20 weken

.....
.....
20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
.....

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
 - b) Nee
-
.....

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
 - b) Ongegrond
 - c) Deels gegrond
-
.....

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Niet tevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
.....

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

1.9 Brief aan klagers

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt deze brief, omdat u tussen juni 2012 en juni 2013 een klacht hebt ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis.

In de zorgsector is een nieuwe klachtwet op komst. Dit betekent voor het Jeroen Bosch ziekenhuis dat de manier waarop de klachtencommissie klachten behandelt, aangepast zal moeten worden. Om deze aanpassingen in goede banen te leiden, is binnen de klachtencommissie een onderzoek gestart naar de wijzigingen die de nieuwe wetgeving met zich mee gaat brengen. De klachtencommissie heeft dit onderzoek uitbesteed als afstudeeronderzoek aan een student van de Juridische Hogeschool Avans-Fontys in Tilburg.

Een van de kernpunten van de nieuwe wet is dat de onafhankelijke klachtencommissie in de toekomst binnen zes weken tot een uitspraak moet komen. Voor een zorgvuldige behandeling van de klacht is deze termijn erg kort. Daarom is het voor zowel de klager als de aangeklaagde partij van groot belang dat de informatie over de klachtprocedure en de wijze waarop deze wordt verstrekt duidelijk is, zodat klagers optimaal geïnformeerd kunnen worden over de klachtprocedure. Om deze reden willen wij graag weten wat uw ervaringen zijn met de informatieverstrekking omtrent de klachtprocedure van het Jeroen Bosch ziekenhuis.

Door uw mening te geven en uw ervaringen te delen, biedt u ons de mogelijkheid de klachtprocedure zo in te richten dat klachten straks effectief en binnen de termijn van zes weken kunnen worden opgelost.

Onafhankelijk onderzoek

Bijgevoegd vindt u een vragenlijst. Wij nodigen u uit om uw mening te geven door middel van het invullen van deze lijst. Dit neemt ongeveer tien minuten van uw tijd in beslag. U kunt de vragenlijst anoniem invullen. Uw gegevens zullen ten alle tijden vertrouwelijk worden behandeld en de uitkomst van de vragenlijsten zullen op geen enkele wijze individueel herleidbaar zijn.

U kunt de ingevulde vragenlijst met de bijgevoegde antwoordenvolp kosteloos retour sturen. Uw mening is erg waardevol voor het Jeroen Bosch ziekenhuis en wij zijn u dan ook zeer erkentelijk voor uw medewerking aan het optimaliseren van de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u het secretariaat van de klachtencommissie bereiken op telefoonnummer 073 – 553 87 82.

Met vriendelijke groet,

.....

Eva Noppen, student Juridische Hogeschool Avans - Fontys
Namens de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis.

1.10 Vragenlijst betrokkenen

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) 0 -5 jaar
 - b) 5-10 jaar
 - c) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt dan schriftelijke informatie over de klachtprocedure..

3. Is de informatie over de klachtprocedure in de brochure voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Ik heb geen brochure ontvangen
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Is uw rol en zijn de verplichtingen die u heeft wanneer u bij een klachtprocedure bent betrokken voldoende duidelijk voor u?

- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- c) Ja
 - d) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- f) Zeer duidelijk
 - g) Duidelijk
 - h) Onduidelijk, want.....
 - i) Zeer onduidelijk, want.....
 - j) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- e) Zeer duidelijk
 - f) Duidelijk
 - g) Onduidelijk, want....

h) Zeer onduidelijk, want....

.....

.....

D. Over de wijze van informatieverschaffing

Aan betrokken partijen wordt informatie over de klachtprocedure verstrekt middels brochures en via telefoon- of e-mailcontact.

11. Bent u tevreden over de huidige wijze van informatieverschaffing?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want....
-
-

12. Op welke punten zou de informatievoorziening over de klachtenprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis verbeterd kunnen worden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis kan verbeterd worden.
 - b) Informatieverschaffing via brochures kan verbeterd worden.
 - c) Het telefonisch opvragen van informatie kan verbeterd worden.
 - d) Er moet een informatiepunt komen in het ziekenhuis voor zowel klagers als betrokkenen bij de klachtprocedure.
 - e) Anders, namelijk.....
-
-

13. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
 - b) Een of meerdere keren per week
 - c) Een paar keer per maand
 - d) Vrijwel nooit
 - e) Anders, namelijk.....
-
-

14. Zou het nuttig zijn, wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
 - b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
 - c) Anders, namelijk.....
-
-

E. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld bedraagt momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken.

15. Bent u van mening dat binnen die zes weken een adequaat en voldoende diepgaand onderzoek kan worden uitgevoerd naar de achtergrond van de klacht?
- a) Ja, ik vind zes weken voldoende voor adequate behandeling van een klacht.
 - b) Nee, de termijn van zes weken is te kort.
 - c) Anders, namelijk.....

.....

.....

16. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht(en) werd(en) behandeld waarbij u was betrokken?
- e) Zeer tevreden
 - f) Tevreden
 - g) Ontevreden, want.....
 - h) Zeer ontevreden, want....

.....

.....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

17. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?
- c) Ja
 - d) Nee

.....

.....

18. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
 - e) Anders, namelijk.....

.....

.....

F. Na afloop van de procedure

19. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 28 april retour.

1.11 Brief aan betrokkenen

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt deze brief, omdat u tussen juni 2012 en juni 2013 betrokken bent geweest bij een klachtprocedure.

In de zorgsector is een nieuwe klachtwet op komst. Dit betekent voor het Jeroen Bosch ziekenhuis dat de manier waarop de klachtencommissie klachten behandelt, aangepast zal moeten worden. Om deze aanpassingen in goede banen te leiden, is binnen de klachtencommissie een onderzoek gestart naar de wijzigingen die de nieuwe wetgeving met zich mee gaat brengen. De klachtencommissie heeft dit onderzoek uitbesteed als afstudeeronderzoek aan een student van de Juridische Hogeschool Avans-Fontys in Tilburg.

Een van de kernpunten van de nieuwe wet is dat de onafhankelijke klachtencommissie in de toekomst binnen zes weken tot een uitspraak moet komen. Voor een zorgvuldige behandeling van de klacht is deze termijn erg kort. Daarom is het voor alle betrokken partijen in een klachtprocedure van groot belang dat de informatie over de klachtprocedure en de wijze waarop deze wordt verstrekt duidelijk is en dat betrokkenen bij de klachtprocedure hierover optimaal geïnformeerd kunnen worden. De klachtencommissie wil daarom informatie over de klachtprocedure op het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis plaatsen. Om dit goed op de gebruiker af te stemmen, willen wij graag uw mening over de huidige vorm van informatieverstrekking.

Onafhankelijk onderzoek

Bijgevoegd vindt u een vragenlijst. Wij nodigen u uit om uw mening te geven door middel van het invullen van deze lijst. Dit neemt ongeveer tien minuten van uw tijd in beslag. U kunt de vragenlijst anoniem invullen. Uw gegevens zullen ten alle tijden vertrouwelijk worden behandeld en de uitkomst van de vragenlijsten zullen op geen enkele wijze individueel herleidbaar zijn.

U kunt de ingevulde vragenlijst met de bijgevoegde antwoordenvolop kosteloos retour sturen. Uw mening is erg waardevol voor de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis en wij zijn u dan ook zeer erkentelijk voor uw medewerking aan het optimaliseren van de informatieverstrekking omtrent de klachtprocedure.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u ons bereiken op het interne telefoonnummer 8782 of op 073 – 553 87 82.

Met vriendelijke groet,

.....

Eva Noppen, student Juridische Hogeschool Avans - Fontys
Namens de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis.

1.12 Interview secretaris en adjunct-secretaris van de klachtencommissie

1. Wat is volgens u de voornaamste reden voor de nieuwe wetgeving?

De oorspronkelijke aanleiding voor de Wkkgz is de Wcz. Er zijn twee evaluaties uitgevoerd van de huidige klachtenwetgeving. Dat is de opzet geweest om de klachtenwetgeving aan te passen. Later is de Wcz opgeknipt in vier delen, omdat hij te ambitieus was.

De visie van de cliëntenverenigingen heeft ook erg zwaar meegespeeld als aanleiding voor een vernieuwing van de klachtenwetgeving.

2. Wat is volgens u de grootste valkuil van de nieuwe Wkkgz?

Voor de patiënten lijkt de nieuwe Wkkgz veel cliëntvriendelijker te zijn. Dit is echter niet het geval. De termijn lijkt de grootste valkuil te zijn, omdat die zo drastisch is ingekort. Er is minder tijd voor onderzoek. Dit kan ervoor zorgen dat het onderzoek onzorgvuldig wordt. Het vreemde is dat uit de praktijk blijkt dat de cliënt geen probleem heeft met een langere termijn als dat de zorgvuldigheid van het onderzoek ten goede komt.

Er is echter een probleem met de nieuwe wetgeving dat nog veel ingrijpender is. De nieuwe wetgeving gooit namelijk klachten en claims op een hoop. De aard van klachten en claims maakt minder uit. Er is minder tijd voor een zorgvuldig onderzoek. Dit alles leidt ertoe dat er straks meer ongegrond zal worden verklaard, omdat men sneller denkt dat er een claim aan de klacht vast zit.

Daarbij zal de invoering van de wet veel geld gaan kosten, omdat geschillencommissies moeten worden ingesteld en de interne organisatie van de klachtbehandeling van zorgaanbieders moet worden aangepast.

3. Welk onderdeel van de klachtenprocedure kost het meeste tijd?

Het schrijven van de concept-uitspraak kost erg veel tijd. De duur van de behandeling hangt ook erg af van de complexiteit van de klacht, het inplannen van de hoorzitting en het eventueel inschakelen van deskundigen.

Wat de termijn echter kan verlengen is het terugsturen van de machtiging door klagers en het over en weer corresponderen en reageren.

4. Is er een punt waarop de klachtenprocedure aangepast zou kunnen worden, waardoor de procedure sneller zal verlopen?

De procedure zou wat verkort kunnen worden door met de klagers die een hoorzitting prefereren de fase van repliek en dupliek over te slaan.

Wat betreft de hoorzitting en het onderzoek is het haast onmogelijk om tijd te winnen. Voor een goede uitspraak is immers goed onderzoek nodig en dat is ook onder de nieuwe wetgeving nog steeds een verplichting. Om een goed oordeel te geven, is het noodzakelijk dat er in een eventuele commissie personen aanwezig zijn die medisch onderlegd en toch zeker enige know-how bezitten over verschillende medische disciplines.

5. Bent u het eens met de wijze van informatievoorziening voor zowel klagers als aangeklaagden omtrent de klachtprocedure?

De informatie aan klagers die op de website wordt weergegeven kan worden uitgebreid. Op het moment kun je als het ware 'doorklikken' naar de verschillende onderwerpen. Daar kunnen nog meer onderwerpen aan worden toegevoegd. Voor de aangeklaagde zou ook informatie over de klachtprocedure beschikbaar moeten worden gesteld. Dit kan middels het intranet van het JBZ en volgens hetzelfde format.

Het zou handig zijn als de stappen duidelijk worden uitgewerkt voor zowel klagers als aangeklaagden.

6. Denkt u dat de termijn van zes weken (verlenging tot tien weken) ooit haalbaar zal zijn?

Het feit dat tegenwoordig veel digitaal kan worden verzonden, scheelt al veel tijd. Het zorgt ervoor dat er sneller actie kan worden ondernomen wanneer de termijn van reageren kan dreigt te worden overschreden.

Daarnaast kost het opvragen van dossiers erg veel tijd. Zeker oude dossiers moeten in archieven worden gezocht en vaak van andere locaties komen. Met de huidige trend van digitalisering zou veel tijd kunnen worden gewonnen.

7. (zo nee) Wat zullen de grootste problemen zijn wanneer de afhandeling binnen zes weken (of tien weken) plaats zullen moeten vinden?

- Onzorgvuldigheid
- Te snelle afdoening
- Minder klantvriendelijk

8. Wat is volgens u een redelijke termijn waarbinnen uitspraak kan worden gedaan?

Er kan het een en ander gekort worden. Met strakke planningen en door sneller te rappelleren zou een termijn van twaalf tot veertien weken te halen zijn. Dan moet het echter wel gaan om een regulieren klachtbehandeling waarbij zich weinig complexiteiten voordoen.

9. Hoe staat u tegenover het idee van een externe onafhankelijke geschillencommissie?

Het is wel mogelijk dat voor de geschillencommissie intern minder draagvlak bestaat, omdat de commissie extern is.

Wij staan er niet afwijzend tegenover. De vraag is echter hoe het ingevuld gaat worden. Het zou echter wel aan te bevelen zijn om de geschillencommissie voor zowel klager als aangeklaagde toegankelijk te maken.

Daarnaast moeten in de geschillencommissie verschillende leden zitten die verscheidende medisch disciplines vertegenwoordigen.

10. Wat is uw mening over het combineren van de afhandeling van klachten en claims door de externe geschillencommissie?

Het afhandelen van claims is echt juristenwerk, dus dat zou dan een zwaarder juridisch karakter moeten krijgen. Het afhandelen van claims hoort eerder bij de werkzaamheden van de civiele rechter.

11. Is het naar uw mening voor de klager voldoende duidelijk wat hij van de klachtprocedure kan verwachten?

Het is niet altijd voldoende duidelijk. Mensen bellen nog vaak met vragen die ook af te leiden is uit de verstrekke informatie.

12. Wat zijn volgens u de verwachtingen die de klager koestert van de klachtbehandeling?

De klager verwacht dat er een uitgebreid kwalitatief onderzoek wordt ingesteld. Men verwacht dat er erkenning van de fout volgt.

1.13 Ingevulde vragenlijsten Cliënten

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
- ☒ b) 13 – 16 weken
- c) 16 – 20 weken
- d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

.....
.....
NVT

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
- b) Ongegrond
- ☒ c) Deels gegrond

.....
.....
23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - c) ~~45 - 60~~
 - d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk..... *als patient*

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - a) Ja
 - b) Nee

-
-
4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....

N.v.t.

-
-
5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - e) N.v.t.
-
-

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
- N.v.t.

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- a) Ja
 - b) Nee

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

NvT

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

NVT

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
- b) 13 - 16 weken
- c) 16 - 20 weken
- d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) ☒ Zeer tevreden
- b) ☐ Tevreden
- c) ☐ Ontevreden, want.....
- d) ☐ Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) ☒ Ja
- b) ☐ Nee

.....
.....
E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) ☒ Gegrond
- b) ☐ Ongegrond
- c) ☐ Deels gegrond

.....
.....
23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) ☒ Zeer tevreden
- b) ☐ Tevreden
- c) ☐ Niet tevreden, want.....
- d) ☐ Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - ☒ c) 45 - 60
 - d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - ☒ a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk.....
- B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.
3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - a) Ja
 - ☒ b) Nee

-
-
4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....

-
-
5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - ☒ e) N.v.t.

Ben zelf medewerker Yh JBZ
ik weet niet maar of ik via intranet
of op een andere wijze gezocht
heb naar info

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

.....
.....
In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

.....
.....
8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....
- ☒ e) N.v.t.

.....
.....
9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

- a) Ja, door een medewerker.
- b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
- ☒ c) Nee

.....
.....
10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - ☒ e) N.v.t.
-
.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- ☒ f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- ☒ c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

.....

.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee

-
-
17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

-
-
18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

.....

.....

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- a) Tot 12 weken
 - b) 13 – 16 weken
 - ☒ c) 16 – 20 weken
 - d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

.....
.....
E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

.....
.....
23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.

Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - c) 45 - 60
 - ☒ d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - ☒ a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk.....

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - ☒ a) Ja
 - b) Nee

-
-
4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - ☒ d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....

-
-
5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - e) N.v.t.

niet van toepassing

.....

.....

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - ☒ b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee
-
-

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

.....

.....

C. *Tijdens de klachtprocedure*

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

-
-
17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

-
-
18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

.....

.....

D. *Vragen over de termijn*

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- ☒ a) Tot 12 weken
- b) 13 – 16 weken
- c) 16 – 20 weken
- d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

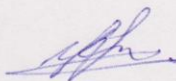
- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager. Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

C A van der Linden
C van Nootenstr. 3
5301 NP Zaltbommel



*Wij zijn over gegaan naar Tiel
veel beter en vriendelijker*

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
a) 18 - 30
b) 30 - 45
c) 45 - 60
☒ d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
a) Partner / familielid
b) Nabestaande
c) Vertegenwoordiger
d) Anders, namelijk..... *patiënt*

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
☒ a) Ja
b) Nee

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
☒ a) Via de website
b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')

- c) Via een medewerker
d) Via de klachtenfunctionaris
e) Anders, namelijk.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
☒ a) Zeer goed
☒ b) Goed
c) Slecht
d) Zeer slecht
e) N.v.t.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....
- e) N.v.t.

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

- ☒ a) Ja, door een medewerker.
- b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
- c) Nee

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....
- e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- ☒ c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. *Tijdens de klachtprocedure*

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

D. *Vragen over de termijn*

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
- b) 13 – 16 weken
- c) 16 – 20 weken
- d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

te lang

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
- b) Ongegrond
- ☒ c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

t.av. E. Noppen, student Arans-Fontys.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....

- a) 18 - 30
- b) 30 - 45
- c) 45 - 60
- ☒ d) 61 jaar of ouder

2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:

- ☒ a) Partner / familielid
- b) Nabestaande
- c) Vertegenwoordiger
- d) Anders, namelijk.....

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

..... Direct schrijven naar Directie Ziekenhuis, deze
..... is verantwoordelijk. Niet de klachten eis.

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?

- a) Via de website
- b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
- c) Via een medewerker
- d) Via de klachtenfunctionaris
- ☒ e) Anders, namelijk.....

..... zie bovenstaande antwoord.

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- c) Slecht
- d) Zeer slecht
- ☒ e) N.v.t.

..... zie bovenstaande antwoord.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

n.v.t.

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - ☒ e) N.v.t.

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee

n.v.t.

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - ☒ e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

*De klachten die u niet verantwoordig schuldig
Deze behandeld de ingekomen klachten*

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- ☒ f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
☒ c) N.v.t.
d) Anders, namelijk.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
☒ a) Ja
b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
☒ d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

27 stelden zich op als het verantwoordelijke punt van aanspreken.

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
☒ c) Onduidelijk, want...
d) Zeer onduidelijk, want....

uitleg arrogant

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
☒ b) 13 - 16 weken
c) 16 - 20 weken
d) Meer dan 20 weken

voor zover mijn geheugen reikt.

echter dit blijkt veel langer te zijn!

De cic bepaalt zelf blijkbaar haar handeligheid

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

redelijk

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
- b) Ongegrond
- ☒ c) Deels gegrond

Slechts zeer ten dele gegrond.

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

De klachten c.c. kent eigen protocollen niet. Deze klachten c.c. is als besluit niet onafhankelijk.

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager. Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

zie verder:

Slechts één jurist in de klachten c.c. Verder 9 personen uit medische staf. Eén z.g. onafhankelijke rechter zowel jurist als medicus.

Informatie verstrekking door klachten c.c. is onvolledig, z.g. door preventie op persoonsgegevens.

M.a.w. reden om dit ziekenhuis in principe te mijden.
Zie verder bijgevoegd schrijven aan JGZ.

voor verder antwoord zie bijgevoegde brief
aan JGZ (Inpectie Gezondheidszorg) d.d. 30.10.2013
zoals aangehecht

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - c) 45 - 60
 - ☒ d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - ☒ a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk.....

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - ☒ a) Ja
 - b) Nee

..... via website J.B.Z.

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - ☒ a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....

.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - ☒ b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - e) N.v.t.

.....

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

.....
.....
In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

.....
.....
8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....
- e) N.v.t.

.....
.....
9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

- a) Ja, door een medewerker.
- b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
- ☒ c) Nee

.....
.....
10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee
- ☐ c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- ☐ a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk, want.....
- ☐ d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☐ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- ☐ a) De informatieverstopping via de website van het ziekenhuis.
- ☐ b) Informatieverstopping via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- ☐ c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- ☐ d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- ☐ e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- ☐ a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk
- ☐ d) Zeer onduidelijk
- ☐ e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- ☐ f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- ☐ a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. *Tijdens de klachtprocedure*

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) ☒ Ja
 - b) ☐ Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) ☐ Zeer duidelijk
 - b) ☒ Duidelijk
 - c) ☐ Onduidelijk, want.....
 - d) ☐ Zeer onduidelijk, want.....
 - e) ☐ Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) ☐ Zeer duidelijk
 - b) ☒ Duidelijk
 - c) ☐ Onduidelijk, want....
 - d) ☐ Zeer onduidelijk, want....

D. *Vragen over de termijn*

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- a) ☐ Tot 12 weken
 - b) ☐ 13 – 16 weken
 - c) ☒ 16 – 20 weken
 - d) ☐ Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

.....
.....
E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

.....
5 van de 6 klachten zijn gegrond verklaard.

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....

- a) 18 - 30
- b) 30 - 45
- c) 45 - 60
- d) 61 jaar of ouder

2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:

- a) Partner / familielid
- b) Nabestaande
- c) Vertegenwoordiger
- d) Anders, namelijk..... *hijzelf*

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?

- a) ~~Ja~~
- b) Nee

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?

- a) Via de website
- b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
- c) Via een medewerker
- d) Via de klachtenfunctionaris
- e) Anders, namelijk.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- c) Slecht
- d) Zeer slecht
- e) N.v.t.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

hij is heel precies en duidelijk

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- a) ~~Ja~~
 - b) Nee

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

kan me dit niet meer voldoende herinneren

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

#
Heel uwe pagina !!

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- ☒ c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
- b) 13 – 16 weken
- c) 16 – 20 weken
- d) Meer dan 20 weken

dat kan ik me niet meer herinneren

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

*Wet wel dat antwoord lang
duurde, maar of dat het te lang
was weet ik niet meer...*

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

Wet dat niet-wet

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
- ☒ b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

er wordt niet naar de feitelijke situatie gekeken

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.

Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

*- is het een feit → het stakte heel
- is het feit bewezen
- is het feit "staf baan"*

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - c) 45 - 60
 - ☒ d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - ☒ a) Partner / familielid 2x
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - ☒ d) Anders, namelijk...mij zelf. 1x

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - ☒ a) Ja
 - b) Nee

-
-
4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - a) Via de website
 - b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - ☒ c) Via een medewerker
 - d) Via de klachtenfunctionaris
 - ☒ e) Anders, namelijk...gastvrouw,
-
-

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - ☒ e) N.v.t.
-
-

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....

N.v.t.

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

a) Ja
☒ b) Nee

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
☒ e) N.v.t.

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

a) Ja, door een medewerker.
☒ b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
c) Nee

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

a) Zeer duidelijk
☒ b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- ☒ d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk... *mondeling.*

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- ☒ e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. *Tijdens de klachtprocedure*

De klachtencommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

D. *Vragen over de termijn*

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- a) Tot 12 weken
 - b) 13 – 16 weken
 - c) 16 – 20 weken
 - ☒ d) Meer dan 20 weken *4 maanden*

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

beloofde mondelinge weerwoord is niet gehonoreerd.
Weerwoord van de 3 behandelende specialisten bevatten onzekerheden. Door de slechte onderlinge communicatie wordt met geen woord gerept.

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

→ uiteindelijk heb ik er de brui aangegeven voor mijn gemoeds rust.
Door mijn echtgenote had het toch geen nut meer.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is. c

- a) 18 - 30
- b) 30 - 45
- ☒ c) 45 - 60
- d) 61 jaar of ouder

2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:

- a) Partner / familielid
- b) Nabestaande
- c) Vertegenwoordiger
- ☒ d) Anders, namelijk medisch

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?

- ☒ a) Via de website
- ☒ b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
- c) Via een medewerker
- d) Via de klachtenfunctionaris
- ☒ e) Anders, namelijk medische tuchtraad

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- c) Slecht
- d) Zeer slecht
- ☒ e) N.v.t.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
☒ c) Onduidelijk, want... *ik weet het niet meer*
d) Zeer onduidelijk, want....

.....
.....
In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

☒ a) Ja
b) Nee

-
.....
8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
☒ b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
e) N.v.t.

-
.....
9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

a) Ja, door een medewerker.
b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
☒ c) Nee

-
.....
10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
☒ e) N.v.t.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- b) Nee
- ☒ c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- ☒ d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
- c) N.v.t.
- d) Anders, namelijk.....

C. *Tijdens de klachtprocedure*

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....

D. *Vragen over de termijn*

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- a) Tot 12 weken
 - b) 13 – 16 weken
 - ☒ c) 16 – 20 weken
 - d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want... *mocht sneller*
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

.....
.....
E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

.....
.....
23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

.....
.....
Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.
Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....
 - a) 18 - 30
 - b) 30 - 45
 - ☒ c) 45 - 60
 - d) 61 jaar of ouder
2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:
 - a) Partner / familielid
 - b) Nabestaande
 - c) Vertegenwoordiger
 - d) Anders, namelijk... *myself*

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure
Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?
 - ☒ a) Ja
 - b) Nee

-
4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?
 - ☒ a) Via de website
 - ☒ b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
 - c) Via een medewerker
 - ☒ d) Via de klachtenfunctionaris
 - e) Anders, namelijk.....
-

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?
 - ☒ a) Zeer goed
 - b) Goed
 - c) Slecht
 - d) Zeer slecht
 - e) N.v.t.
-

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?

☒ a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....

.....
.....
In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?

☒ a) Ja
b) Nee

-
.....
8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?

☒ a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
e) N.v.t.

-
.....
9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?

a) Ja, door een medewerker.
☒ b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
c) Nee

-
.....
10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?

☒ a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want....
d) Zeer onduidelijk, want....
e) N.v.t.

.....
.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) ☒ Ja
- b) ☐ Nee
- c) ☐ Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) ☐ Zeer duidelijk
- b) ☒ Duidelijk
- c) ☐ Onduidelijk, want.....
- d) ☐ Zeer onduidelijk, want.....
- e) ☐ N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) ☐ De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) ☐ Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) ☐ Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) ☐ Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) ☐ Anders, namelijk.....

volgens mij is de procedure bereikbaar

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) ☒ Zeer duidelijk
- b) ☐ Duidelijk
- c) ☐ Onduidelijk
- d) ☐ Zeer onduidelijk
- e) ☐ Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) ☐ Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) ☐ De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
 - c) N.v.t.
 - d) Anders, namelijk.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?

- a) Tot 12 weken
- b) 13 – 16 weken
- c) 16 – 20 weken
- ☒ d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

mijn klacht was complex, dus ik nam genoegen met de lange duur

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- ☒ a) Gegrond
- b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

mijn klacht is gegrond verklaard, maar de verzekering vindt de uitspraak dat de commissie niet kan oordelen, dus dat was ik echt teleurg

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.

Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....

- ☒ a) 18 - 30
- b) 30 - 45
- c) 45 - 60
- d) 61 jaar of ouder

2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:

- ☒ a) Partner / familielid
- b) Nabestaande
- c) Vertegenwoordiger
- d) Anders, namelijk.....

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?

- a) Via de website
- ☒ b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
- c) Via een medewerker
- d) Via de klachtenfunctionaris
- e) Anders, namelijk.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- ☒ c) Slecht
- d) Zeer slecht
- e) N.v.t.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - ☒ c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - ☒ c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- ☒ a) Ja, door een medewerker.
 - b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee
-
-

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....
- ☒ e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- ☒ a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- ☒ b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- ☒ d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

- b) De klachtprocedure werd niet duidelijk uitgelegd.
 - ☒ c) N.v.t.
 - d) Anders, namelijk.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

16. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
-
-

17. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - ☒ e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

18. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

D. Vragen over de termijn

De gemiddelde termijn waarbinnen een uitspraak over een klacht wordt gedaan bedraagt 16 weken.

19. Hoeveel weken vanaf het moment dat u de machtiging heeft teruggestuurd, heeft het geduurd voordat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over uw klacht?
- ☒ a) Tot 12 weken
 - b) 13 – 16 weken
 - c) 16 – 20 weken
 - d) Meer dan 20 weken

20. Was u tevreden met de termijn waarbinnen uw klacht werd behandeld?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wanneer de klachtencommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtencommissie de klager over die overschrijding.

21. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u over die overschrijding geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

E. Na afloop van de klachtprocedure

22. Is uw klacht gegrond of ongegrond verklaard?

- a) Gegrond
- ☒ b) Ongegrond
- c) Deels gegrond

23. Bent u tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld door de klachtencommissie van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Niet tevreden, want.....
- ☒ d) Zeer ontevreden, want.....

..... we hebben met mensen te maken. Als een professional
lijvend schade bij mijn dochter aanricht. Is
dat grote schande!!!! En dat wordt gegrond verklaard?
????!

Door het delen van uw ervaringen kan ervoor worden gezorgd dat de informatie omtrent de klachtprocedure in de toekomst aansluit op de behoefte van de klager.

Wij danken u daarom nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure en zien uw ingevulde vragenlijst graag voor 28 april retour.

schaam jullie!!!

Enquête voor cliënten aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis
(Het staat u vrij onder elke vraag een op- of aanmerking te plaatsen)

A. Algemeen

1. Mijn leeftijd is....

- a) 18 - 30
- ☒ b) 30 - 45
- c) 45 - 60
- d) 61 jaar of ouder

2. Ik heb geklaagd in mijn hoedanigheid van:

- a) Partner / familielid
- b) Nabestaande
- c) Vertegenwoordiger
- ☒ d) Anders, namelijk *namens mij zelf*

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Het Jeroen Bosch ziekenhuis verstrekt aan zorggebruikers informatie over de klachtprocedure.

3. Heeft u voordat u een klacht indiende informatie over de klachtprocedure ingewonnen?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

4. Indien u voorafgaand aan het indienen van uw klacht informatie heeft ingewonnen, hoe heeft u van de informatie over de klachtprocedure kennis genomen?

- ☒ a) Via de website
- b) Via de brochure ('Als u klachten heeft.')
- c) Via een medewerker
- d) Via de klachtenfunctionaris
- e) Anders, namelijk.....

5. Indien u op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft gezocht naar informatie over het indienen van een klacht, was deze informatie goed te vinden?

- a) Zeer goed
- ☒ b) Goed
- c) Slecht
- d) Zeer slecht
- e) N.v.t.

6. Was de informatie die u op de website heeft gevonden over het indienen van een klacht voldoende duidelijk voor u?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

In het Jeroen Bosch ziekenhuis is een informatiebrochure beschikbaar die informatie biedt over het indienen van een klacht: 'Als u klachten heeft.'

7. Heeft u een informatiebrochure geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
-
-

8. Indien u een brochure heeft geraadpleegd voorafgaand aan het indienen van uw klacht, was de informatie in de brochure voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - ☒ e) N.v.t.
-
-

9. Bent u voorafgaand aan het indienen van uw klacht mondeling geïnformeerd over de klachtprocedure?
- a) Ja, door een medewerker.
 - ☒ b) Ja, door de klachtenfunctionaris.
 - c) Nee
-
-

10. Indien u mondeling bent geïnformeerd over de klachtprocedure, was deze informatie voor u duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) N.v.t.
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis zijn voorbeelden te vinden van een klachtbrief en wordt uitgelegd aan welke eisen deze moet voldoen om in aanmerking te komen voor behandeling door de klachtencommissie.

11. Heeft u deze informatie op de website geraadpleegd?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik kon de informatie niet vinden

Dat weet ik zelf, wel waar een deegels-he brief aan moet voldoen

12. Indien u de informatie over het opstellen van een klachtbrief op de website heeft geraadpleegd, was de informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) N.v.t.

13. Op welke punten zou de informatievoorziening omtrent de klachtprocedure in het Jeroen Bosch ziekenhuis kunnen worden verbeterd?

- a) De informatieverschaffing via de website van het ziekenhuis.
- b) Informatieverschaffing via brochures die u in het Jeroen Bosch ziekenhuis mee kunt nemen.
- c) Het telefonisch opvragen van informatie.
- d) Een loket of informatiepunt binnen het ziekenhuis.
- e) Anders, namelijk.....

het is voldoende voor mij

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van uw klacht en u ontvangt bij deze schriftelijke bevestiging een bijlage met informatie over de klachtprocedure.

14. Was de informatie uit de bijlage voor u voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk
- d) Zeer onduidelijk
- e) Ik heb de bijlage niet ontvangen
- f) Weet ik niet meer

15. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met c of d wat was de reden dat de informatie voor u niet duidelijk was?

- a) De informatie was niet voldoende.

1.14 Ingevulde vragenlijsten Betrokken partijen

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk..... *onbekend. >10*
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- ☒ a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☒ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Waar zijn meerdere disciplines betrokken en/of meerdere verpleegkundigen. Deze zijn vaak niet allen snel weer aan het werk. Waardoor doorlopen en mitzaken word bemoeijkt.

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

gevaarschuwd vlak voor overschrijding

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☒ a) Zeer tevreden
- ☐ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk **3**
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

uit

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

uit

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

- ☒ 2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- ☒ a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja
b) Nee
c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

a) Ja
b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- ☒ c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want.... *j.v.h. meiden*

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- ☒ a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
 - b) Nee
- ml*

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want....
 - e) Anders, namelijk....
- ml*

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

- ☒ 2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- ☒ a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja
b) Nee
c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

a) Ja
b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- ☒ c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

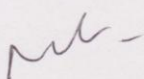
- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want.... *j.v.h. meiden*

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

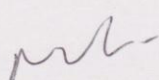
- ☒ a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
 - b) Nee
- 

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want....
 - e) Anders, namelijk....
- 

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....4
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
- nut
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want...
- d) Zeer onduidelijk, want...

met

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want...

weet niet

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want.... *te lang*
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want.... *hier komen*
- d) Zeer ontevreden, want....
- e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - ☒ b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- ☒ a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

*Meerdere lijn behouden
in makend niet oortlaa*

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

- ① Utijpnaal anterecht. (reclat op 1 deel
gleeh pagnat verklaard)
Gerael dert klachten conamend voor de
vann mlt of meer een deel van de
klacht altid segnat verklaard.
- ② Klacht beantwoorden neemt veel
tnd in berleg. En is wel anaradening
van externen; niet van de beklagde.
- ③ Thwibel aan de derhurdipled van de
externen. Veelal gepennineende collega's
die niet meer up to date zijn.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk 2
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- ☒ a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
- ☐ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk, want....
- ☐ d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☐ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☐ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☐ d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- ☐ b) Een of meerdere keren per week
- ☐ c) Een paar keer per maand
- ☐ d) Vrijwel nooit
- ☐ e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☐ a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) 0 – 2 jaar
- b) 2 -5 jaar
- ☒ c) 5-10 jaar
- d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
- ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....

gemiddeld 1,2 per jaar, ongeveer 16

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want...
- d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
- nvt

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☒ d) Anders, namelijk....

*bij ziekenhuis bij klacht altijd een
persoonlijk informatie centrum via de mail*

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

*informatie niet direct aanwezig is -> moet
10 weken dagen daarbinnen worden*

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Op zich tevreden maar terugkoppeling duurder was ook lang

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....

5-10

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - ☒ c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

Soms niet duidelijk of je schriftelijk, telefonisch of per email een reactie moet geven en hoe "officieel" de info is.

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 - 2 jaar
 - b) 2 - 5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk... 2

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja

b) Nee

c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk

b) Duidelijk

c) Onduidelijk, want.....

d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

a) Ja

b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk

b) Duidelijk

c) Onduidelijk, want.....

d) Zeer onduidelijk, want.....

e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☒ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

*Ik denk dat het lang voor de definitieve uitkomst van de klacht.
Ik denk ik reeds ruim 11 jaar geleden
ingediend. Ik heb een aantal keer nog een
vraag gehad, echter nooit een reactie / uitkomst.*

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....
- e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk 3...
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

- a) Ja
- ☒ b) Nee
- c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de Klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want.....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
- ☐ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk, want....
- ☐ d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☐ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☐ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☐ d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- ☐ b) Een of meerdere keren per week
- ☐ c) Een paar keer per maand
- ☐ d) Vrijwel nooit
- ☐ e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☐ a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Om een voldoende antwoord te kunnen geven, er is tijd en voldoende gegevens van patiënten nodig. Een reactie termijn van korter dan 2 weken is niet realistisch.

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee

NVT.

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
 - e) Anders, namelijk.....

NVT.

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) 0 – 2 jaar
- b) 2 -5 jaar
- c) 5-10 jaar
- ☒ d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
- ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....

Vanuit Unitsoorden functie met regelmatig

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want.....
- e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja

☒ b) Nee

c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

↳ Maar kan hem wel. Het vanuit functie regelmatig met klachten te maken.

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk

☒ b) Duidelijk

c) Onduidelijk, want.....

d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

☒ a) Ja

b) Nee

meestal loopt dit goed.

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk

☒ b) Duidelijk

c) Onduidelijk, want.....

d) Zeer onduidelijk, want.....

e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☒ d) Anders, namelijk....

Voor mij niet misschien voor werknemers die er weinig mee te maken hebben

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Als informatie (by) set formulieren) opgevoerd wordt wordt dit niet dat spijst al 2 weken. Dat geldt ook voor medewerkers die ze om klacht moet

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wisselend; soms duurt het te lang meestal prima

*Zijn lang
vrij.
Dus 2
weken
is een
kort.*

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

*Wisselend: soms worden er rondes overleg
aanbevolen, iedereen die praktisch niet uit te*

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening
aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde
vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

*Doelen
zijn.*

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk..... 5
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - b) Nee
 - ☒ c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- ☒ c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☒ a) Ja, want *alle info is digitaal beschikbaar*
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk... + 4
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

14 dagen is te kort: het verzamelen van alle gegevens en formulieren voor een goed antwoord kost naast de normale bezigheden, de meer tijd.

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- ☒ a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

1) Mag ook digitaal. 2) Zou graag eerder horen wie er nog meer een verslag heeft ontvangen

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

IPU OP PAPIER

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

TIJD DIE NIET NODIG OM TE ANALYSEREN EN BEHOORZAAM TE SPREKEN

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - ☒ b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....?
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

We beschikken nog steeds over papieren dossiers die bewaard worden in behoud. Oude dossiers opvragen geeft enorme delay

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☒ a) Zeer tevreden
- ☐ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....? > 10
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- ☒ a) Ja
 - ☐ b) Nee
 - ☐ c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - ☐ b) Duidelijk
 - ☐ c) Onduidelijk, want.....
 - ☐ d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - ☒ b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- ☐ a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - ☐ c) Onduidelijk, want.....
 - ☐ d) Zeer onduidelijk, want.....
 - ☐ e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Natuurlijk op papier en bij medewerkers past time in onregelmatige diensten vraegt veel meer tijd

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Tijd is altijd te kort

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk..... > 10

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) ☒ Ja
 - b) ☐ Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

NVT

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) ☒ Ja
 - b) ☐ Nee

nooit telefonisch

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) ☒ Zeer duidelijk
 - b) ☐ Duidelijk
 - c) ☐ Onduidelijk, want.....
 - d) ☐ Zeer onduidelijk, want.....
 - e) ☐ Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
- ☐ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk, want....
- ☐ d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☐ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☐ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☐ d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☐ a) Elke dag
- ☐ b) Een of meerdere keren per week
- ☐ c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- ☐ e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☐ a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☐ b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want....

*je moet snel reageren en er wil
terwijl de uitslag soms
zeer lang op zich laat
wachten.*

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- ☒ a) Zeer duidelijk
- ☐ b) Duidelijk
- ☐ c) Onduidelijk, want....
- ☐ d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☐ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- ☐ c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- ☐ d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☐ a) Elke dag
- ☐ b) Een of meerdere keren per week
- ☐ c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- ☐ e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☐ a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☐ b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want....

*je moet snel reageren en er wil
terwijl de uitslag soms
zeer lang op zich laat
wachten.*

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....
- e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Het zou goed zijn indien één
lid rd die na de schriftelijke
terugkoppeling van de uitslag met de
"beklaagde" komt praten. Soms worden er
relaties in
de beschouwing gezien die
toch wel anders kunnen
zijn. Er is nu geen
ruimte voor verweer.

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 - 2 jaar
 - b) 2 - 5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk 2

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

maar niet in hoeverre je juridische steun moet gaan inschakelen

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

normale werkdagen blijven gehandhaafd
er is geen speciale actie op de deuren bijdragen

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....
- e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

maar onduidelijk of er met de klagers contact gezocht moest worden

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- ☒ a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Je hebt ruimte tijd nodig om verschillende partijen te horen en betrekken

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
 - e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) ☒ Ja
b) ☐ Nee

c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

.....

.....

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

.....

.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

a) ☒ Ja
b) ☐ Nee

.....

.....

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) ☒ Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

.....

.....

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

*met zorgvuldige discussies
zouden 14 dagen ook al te kort*

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee
-

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
 - e) Anders, namelijk.....
-

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - ☒ b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk... 2 .
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- ☒ c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Bij deze korte termijn zou mijn advies zijn telefonisch contact op te nemen

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?
- a) Ja
 - b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
 - e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?
- a) Zeer tevreden
 - b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

Van 2008 tot mei 2013 als waarnemend anesthesioloog

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk... 2

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want....
 - d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - b) Nee
 - ☒ c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website
-
-

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee
-
-

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt
-
-

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- ☒ e) Anders, namelijk.....

Ik ben niet meer werkzaam in het JBZ.

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want...

Door perioden van afwezigheid (vakantie, ziekte, etc.) zal de gemiddelde duur van afhandeling vaak niet haalbaar blijken.

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Het nam vaak erg veel tijd in beslag

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- ☒ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....
- e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - ☒ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - ☒ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk 4...
-
- Dit is om klachten afhandeling
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want....
 - e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - c) Ontevreden, want.....
 - d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want...
 - d) Zeer onduidelijk, want....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja
b) Nee

☒ c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

☒ a) Ja
b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
☒ b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- ☒ a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

Het kan soms een week duren voordat je het verpleegkundig dossier hebt. Op de afdeling zijn het hoofd en ik degen die de klachten beantwoorden.

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wat doe je met vakanties?

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want....
- ☐ e) Anders, namelijk....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- ☒ a) 0 – 2 jaar
 - ☐ b) 2 -5 jaar
 - ☐ c) 5-10 jaar
 - ☐ d) Meer dan 10 jaar
-
-

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- ☒ a) Een klachtprocedure
 - ☐ b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk 2
-
-

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- ☐ a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - ☐ c) Onduidelijk, want....
 - ☐ d) Zeer onduidelijk, want.....
 - ☐ e) Weet ik niet meer
-
-

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?
- ☐ a) Zeer tevreden
 - ☒ b) Tevreden
 - ☐ c) Ontevreden, want.....
 - ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
-
-

5. zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?
- ☐ a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - ☐ c) Onduidelijk, want...
 - ☐ d) Zeer onduidelijk, want.....
-
-

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja
b) Nee
c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

NUT

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

a) Ja
b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

prima, je wordt prettig geholpen.

Ik had echt het idee dat men je graag helpt om een ~~stet~~ goed te late verloop

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want...
- d) Zeer onduidelijk, want...

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- ☒ a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want...

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- a) Ja
- b) Nee

Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....
- e) Anders, namelijk.....

Nee

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- a) Zeer tevreden
- b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

Meer dan 30 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?
- a) Een klachtprocedure
 - b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk.....?

Veel in de loop van de jaren

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- ☒ a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want...
- d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?
- a) Ja
 - ☒ b) Nee
 - c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want..... *n.v.t.*
 - d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?
- ☒ a) Ja
 - b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want.....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- ☒ b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- a) Ja, want...
- ☒ b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

*Veel dossier moet er nog bij zijn
dit te vinden*

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☐ b) Tevreden
- ☒ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Lang niet altijd tevreden

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.

Enquête voor betrokken partijen aangaande klachtprocedure Jeroen Bosch ziekenhuis

A. Algemeen

1. Hoe lang bent u reeds werkzaam in het Jeroen Bosch ziekenhuis?
- a) 0 – 2 jaar
 - b) 2 -5 jaar
 - ☒ c) 5-10 jaar
 - d) Meer dan 10 jaar

2. Bij hoeveel klachtprocedures bent u betrokken geweest?

- a) Een klachtprocedure
- b) Meer dan een klachtprocedure, namelijk..... 3 ? 4 ?

B. Informatieverstrekking over de klachtprocedure

Wanneer u betrokken bent bij een klachtprocedure stelt de klachtcommissie u daarvan op de hoogte. U ontvangt een brief met de vraag of u schriftelijk op de klacht wil reageren met een bijlage waarin de werkwijze van de klachtencommissie is beschreven.

3. Is de beschrijving van de klachtprocedure in de informatiebijlage voldoende duidelijk?
- a) Zeer duidelijk
 - ☒ b) Duidelijk
 - c) Onduidelijk, want....
 - d) Zeer onduidelijk, want.....
 - e) Weet ik niet meer

4. Bent u tevreden over de wijze waarop u momenteel informatie ontvangt wanneer u betrokken bent bij een klachtenprocedure?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want.....
- d) Zeer ontevreden, want.....

5. Zijn op grond van deze informatie uw rol en zijn uw verplichtingen in een klachtprocedure voldoende duidelijk geworden?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want...
- d) Zeer onduidelijk, want.....

Op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis is voor klagers informatie te vinden over de klachtprocedure.

6. Heeft u de informatie voor klagers op de website geraadpleegd toen u betrokken was bij een klachtprocedure?

a) Ja
b) Nee
☒ c) Ik wist niet dat er informatie beschikbaar was via de website

7. Indien u de informatie op de website van het Jeroen Bosch ziekenhuis heeft geraadpleegd, was deze informatie voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....

C. Tijdens de klachtprocedure

De klachtcommissie verstrekt tijdens de behandeling van de klacht schriftelijk, per e-mail en telefonisch informatie over de klachtprocedure en de voortgang daarvan.

Indien u telefonisch contact of per e-mail contact heeft gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, dan is er tijdens het telefoongesprek of in het e-mailbericht informatie gegeven over de klachtprocedure.

8. Heeft u telefonisch of per e-mail contact gehad met het secretariaat van de klachtencommissie?

☒ a) Ja
b) Nee

9. Indien u bij de voorgaande vraag heeft geantwoord met 'ja' was de informatie die telefonisch of per e-mail aan u werd verstrekt voldoende duidelijk?

a) Zeer duidelijk
☒ b) Duidelijk
c) Onduidelijk, want.....
d) Zeer onduidelijk, want.....
e) Er is geen informatie verstrekt

10. Indien u schriftelijk contact hebt gehad met het secretariaat van de klachtencommissie, was de informatie duidelijk?

- a) Zeer duidelijk
- ☒ b) Duidelijk
- c) Onduidelijk, want....
- d) Zeer onduidelijk, want....

11. Zou u het nuttig vinden wanneer informatie over de klachtprocedure via het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis zou zijn te raadplegen?

- a) Ja, dat zou zeer handig zijn.
- ☒ b) Het is niet nodig, de huidige manier van informatieverstrekking is toereikend.
- c) Het is niet nodig, want ik kan de klachtencommissie telefonisch bereiken voor aanvullende informatie.
- d) Anders, namelijk.....

12. Hoe vaak gebruikt u het intranet van het Jeroen Bosch ziekenhuis?

- a) Elke dag
- b) Een of meerdere keren per week
- c) Een paar keer per maand
- ☒ d) Vrijwel nooit
- e) Anders, namelijk.....

D. Over de termijn

De huidige termijn waarbinnen een klacht wordt behandeld, is momenteel gemiddeld 16 weken. Onder de nieuwe wet wordt deze termijn ingekort naar maximaal zes weken. Dat heeft tot gevolg dat de huidige termijn waarop u uw verweer op de klacht dient te schrijven, zal worden verkort. Op dit moment is de reactietermijn 14 dagen.

13. Denkt u dat het inkorten van de reactietermijn in de praktijk mogelijk is?

- ☒ a) Ja, want...
- b) Nee, de huidige termijn moet gehandhaafd blijven, want....

14. Was u tevreden met de termijn waarbinnen de klacht werd behandeld waarbij u was betrokken?

- a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- c) Ontevreden, want....
- d) Zeer ontevreden, want....

Wanneer de klachtcommissie de termijn van 16 weken overschrijdt, informeert de klachtcommissie de betrokkenen over die overschrijding.

15. Indien bij u de termijn van 16 weken is overschreden, bent u daar toen over geïnformeerd door de klachtencommissie?

- ☒ a) Ja
- ☐ b) Nee

16. Indien u bij de voorgaande vraag hebt geantwoord met 'ja' was u tevreden over de manier waarop u werd geïnformeerd over de overschrijding van de termijn?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want.....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....
- ☐ e) Anders, namelijk.....

E. Na afloop van de procedure

17. Bent u tevreden over de wijze waarop de klachtcommissie de klacht(en) heeft behandeld waarbij u betrokken bent geweest?

- ☐ a) Zeer tevreden
- ☒ b) Tevreden
- ☐ c) Ontevreden, want....
- ☐ d) Zeer ontevreden, want.....

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw medewerking en voor het delen van uw mening aangaande de informatieverstrekking over de klachtprocedure. De door u ingevulde vragenlijst zien we graag voor 30 april retour.