INFORMATIE OVER

Uw ervaring bespreken

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over uw bezoek en behandeling in ons ziekenhuis. Daarom streven wij ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden, tijdens uw verblijf.

Ondanks deze inzet kunnen er dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. Bent u ontevreden? Laat het ons weten, dan kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken. Met uw opmerkingen of ervaringen kunnen wij de kwaliteit van onze zorg verbeteren. U kunt er van op aan dat wij uw klachten serieus nemen. Als u een persoonlijke toelichting wilt op het indienen van een klacht in het BovenIJ ziekenhuis, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar.

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen:

- Zelf uw ervaring bespreken
- Met ondersteuning van de klachtenbemiddelaar
- Via de klachtencommissie

Zelf uw ervaring bespreken

De snelste manier waarop de oorzaak van uw klacht weggenomen kan worden, is deze te bespreken met degene waar de klacht is ontstaan. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van de betreffende afdeling. Samen kunt u dan overleggen hoe het probleem opgelost kan worden. Vaak voorkomt zo’n gesprek verdere onduidelijkheden.

Ondersteuning van de klachtenbemiddelaar

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek met de direct betrokkenen kunt u de klachtenbemiddelaar inschakelen. U kunt dit ook direct doen. De klachtenbemiddelaar kan uw klacht onder de aandacht brengen van de betrokkene(n).

Adviseren

Als u liever uw klacht eerst met iemand bespreekt, kunt u ook bij de klachtenbemiddelaar terecht. Zij kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden waarop uw klacht behandeld kan worden.

Bemiddelen

Als u een reactie van de betrokkene(n) op uw klacht wenst en/of streeft naar een oplossing dan kunt u de klachtenbemiddelaar vragen om bemiddeling. De bemiddelaar kan een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Als u dit wenst kan de klachtenbemiddelaar hierbij aanwezig zijn als onpartijdig gespreksleider.

Vragen om een reactie

Een andere mogelijkheid is dat de klachtenbemiddelaar de betrokkene(n) op de hoogte stelt van uw ervaring en vraagt om een (schriftelijke) reactie. Zij zal u vervolgens van het resultaat op de hoogte brengen.

Uw medisch dossier onderzoeken

Wilt u hulp van de klachtenbemiddelaar? Dan geeft u automatisch toestemming aan de klachtenbemiddelaar om onderzoek te doen in uw medisch dossier.

Bereikbaarheid klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar is bereikbaar op maandag, dinsdag, en donderdag.

- Telefonisch: U kunt uw naam en telefoonnummer inspreken, (020 - 634 6335) de klachtenbemiddelaar belt u dan zo spoedig mogelijk terug. Ook kunt u een afspraak maken voor een gesprek.
- Digitaal: Vermeld uw naam, telefoon, email, geboortedatum. Geef aan of u een compliment, suggestie of klacht wilt doorgeven. Stuur uw mail naar klachten@bovenij.nl.
- Schriftelijk: U kunt uw klacht schriftelijk indienen via:

BovenIJ ziekenhuis
t.a.v. Klachtenbemiddelaar
Postbus 37610, 1030 BD Amsterdam

Wij hopen dat uw klacht kan worden opgelost na het bespreken ervan met de betrokkene(n) of na bemiddeling van de klachtenbemiddelaar. Als dit niet zo is of als u over uw klacht een uitspraak wenst, kunt u zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie inschakelen

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. Ook heeft de commissie de mogelijkheid de directie te adviseren over eventueel te nemen maatregelen. De klachtencommissie werkt volgens een reglement. U kunt het reglement inzien en downloaden via onze website. De klachtencommissie behandelt alleen klachten die schriftelijk zijn ingediend.

Zie ook: Klacht indienen

https://www.bovenij.nl/over-bovenij/kwaliteit/uw-ervaring-bespreken
Deze download is gemaakt op 18-11-2026 om 01.35 uur.