

## Andere belangrijke adressen

### Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

Voor informatie, advies en ondersteuning:  
tel. 0900 - 243 70 70 of [www.zorgbelang-noordholland.nl](http://www.zorgbelang-noordholland.nl)

### Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Postbus 2680, 3500 GR Utrecht  
tel. IGZ loket: 088 - 12 05 000

### Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Postbus 20350, 2500 EJ Den Haag  
Publieksvoorlichting: 0800 - 8051 (gratis)

Ook uw  
klacht is  
onze zorg

Klachten Noord-Holland

**Het uitgangspunt van onze hulpverleners is u die zorg bieden die het beste bij u past. Maar waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden. Ook in de hulpverlening gaat er wel eens iets mis. In zo'n geval is het niet nodig dat u met een ontevreden gevoel blijft rondlopen, want óók het oplossen van uw klacht is onze zorg.**

## Wanneer een klacht indienen?

Bij een klacht kunnen we denken aan:

- een fout in de behandeling
- onjuiste bejegening
- een probleem in de organisatie.

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Meld en bespreek uw klacht daarom altijd met uw hulpverlener.

## Waar kunt u met uw klacht terecht?

Vaak is er sprake van een misverstand. En meestal lukt het een misverstand uit de wereld te helpen, als er maar over gepraat wordt.

Wij raden u daarom aan:

- reageer zo snel mogelijk
- maak met uw hulpverlener een aparte afspraak om uw klacht te bespreken
- schrijf punten waar u het over wilt hebben op papier
- denk goed na over wat u wilt bereiken
- probeer zoveel mogelijk een zakelijk gesprek te voeren

- neem voor ondersteuning iemand mee
- geef de hulpverlener de kans om zaken te herstellen.

## Wat kunt u verwachten?

U kunt verwachten dat uw hulpverlener:

- de tijd neemt om met u een gesprek aan te gaan
- daartoe op korte termijn met u een afspraak maakt
- opening van zaken geeft
- de klacht, en dus u, serieus neemt
- (eventueel samen met u) naar een oplossing zoekt
- de intentie heeft om herhaling te voorkomen.

## Als het gesprek niet geholpen heeft?

Het kan natuurlijk voorkomen dat u samen met uw hulpverlener niet tot een bevredigende oplossing kunt komen. Ook dan blijft uw klacht onze zorg en kunt u zich wenden tot de leidinggevende van de betrokken medewerker.

Mocht die uw klacht niet kunnen wegnemen, dan zijn er nog de volgende mogelijkheden:

### **voor patiënten die zijn opgenomen op een van de klinische afdelingen:**

de Patiënten Vertrouwens Persoon (de PVP)

### **voor alle patiënten in de gezondheidszorg:**

het Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

Het zou kunnen voorkomen dat ook zij er niet samen met u uit kunnen komen. In dat geval kunt u zich (bij voorkeur schriftelijk) wenden tot de klachtencommissie van Brijder.

## Wat kost het?

Behandeling van klachten door de PVP, IKG en de Klachtencommissie is gratis.

Hieronder leest u hoe u ze kunt bereiken.

Bovendien zijn achterop deze folder nog een aantal belangrijke adressen opgenomen.

## Klachtenregeling

Brijder heeft een klachtenregeling voor patiënten.

Deze regeling kunt u bij de administratie op uw afdeling of Brijder-vestiging inzien of opvragen.

Op de website [www.brijder.nl](http://www.brijder.nl) kunt u naast suggesties en complimenten ook uw klachten kwijt.

## Contact

### **Klachtencommissie Brijder Verslavingszorg**

Secretaris klachtencommissie

Richard Holkade 20

2033 PZ Haarlem

tel. 023 - 546 59 10

### **Cliëntenraad Brijder**

p/a Kees Boekestraat 20

Postbus 414, 1800 AK Alkmaar

tel. 072 - 52 72 800

e-mail: [clienraad@brijder.nl](mailto:clienraad@brijder.nl)

De cliëntenraad wil u graag helpen en ondersteunen bij het omgaan met uw klacht. U kunt er terecht voor informatie en advies. Bijvoorbeeld wanneer u een officiële klacht wilt indienen.

### **Patiënten Vertrouwens Persoon (de PVP)**

Belt u voor informatie over de aanwezigheid van de PVP met de receptie van de kliniek in Alkmaar: 072 - 52 72 800. Of met het secretariaat van het IMC 023 – 89 03 700.

Landelijke helpdesk: 0900 - 444 88 88,

e-mail: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)