

Uw mening telt!

Laat het ons weten

Informatie
voor patiënten

Uw mening telt!

Wij vinden het belangrijk te horen wat u van het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) vindt. Zo kunnen we onze zorg en dienstverlening nog beter maken. Door uw ervaringen krijgen wij inzicht in onze prestaties. Wij kunnen zo de zorg nog beter afstemmen op uw wensen.

CWZ doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Complimenten zijn altijd welkom. Maar het kan ook gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling of service. Vertel het ons! Dit biedt ons de mogelijkheid om er iets aan te doen.

U kunt op verschillende manieren uw opmerking, compliment, vraag of klacht aan ons doorgeven. U bepaalt zelf op welke manier.

Neem contact op met de afdeling of persoon waar u mee te maken heeft gehad

U kunt uw opmerking, compliment, vraag of klacht het beste meteen bespreken met de afdeling of de persoon waar u mee te maken heeft gehad. Op een afdeling is dat bijvoorbeeld tijdens het ontslaggesprek. Zo kunnen zij meteen aan de slag met uw opmerking.

Maak gebruik van de “Alles naar wens-kaart”

Vindt u het lastig iemand direct aan te spreken? Op veel afdelingen kunt u een ‘Alles naar wens-kaart’ invullen. Uw opmerking komt direct terecht bij de afdeling, zodat zij hiermee aan de slag kunnen.

Geef uw mening op Zorgkaart Nederland

www.zorgkaartnederland.nl

De klantenservice staat voor u klaar

Met opmerkingen, complimenten, vragen en klachten kunt u ook altijd terecht bij de klantenservice.

De klantenservice:

- Luistert naar u.
- Helpt u een oplossing te vinden.
- Regelt zo nodig een gesprek tussen u en degene waar de klacht over gaat.
- Geeft u informatie en advies.
- Schakelt als u dat wilt of nodig blijkt de klachtenfunctionaris in voor bemiddeling bij klachten. De klachtenfunctionaris is aanwezig bij het gesprek als u dit wilt.

Contactgegevens CWZ klantenservice

E-mailadres: klantenservice@cwz.nl
Telefoonnummer: (024) 365 73 00
Postadres: Antwoordnummer 90
6500 WC Nijmegen

Verzoek tot formeel oordeel

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, ook niet na bemiddeling? Dan kunt u aan de Raad van Bestuur van het CWZ een formele reactie vragen op uw klacht. Het kan zijn dat de Raad van Bestuur een onderzoekscommissie om advies vraagt. In dat geval onderzoekt de onderzoekscommissie de klacht en adviseert de Raad van Bestuur. U ontvangt daarna een formele reactie van de Raad van Bestuur op uw klacht. Hierbij wordt over het algemeen ook aangegeven of er maatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Externe geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de reactie van de Raad van Bestuur dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze doet onderzoek naar uw klacht en geeft hierover een bindend oordeel.

Schade

Als bij behandeling van de klacht blijkt dat u vraagt om een financiële vergoeding van schade, dan wordt dit gezien als een schadeclaim. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Gaat het om beperkte materiële schade (denk aan schade aan eigendommen, zoals een bril of prothese), dan kunt u een schadeformulier invullen op de afdeling. Zij handelen uw verzoek af.

Facturen en vergoedingen

Voor vragen of klachten over facturen en/of vergoedingen kunt u terecht bij het Contactcentrum Zorgkosten in CWZ.

Meer informatie

Voor meer informatie zie klachtenregeling CWZ op www.cwz.nl/contact-en-locaties/klachten/.

Adres en telefoonnummer

Canisius Wilhelmina Ziekenhuis
Weg door Jonkerbos 100
6532 SZ Nijmegen

CWZ Klantenservice

Telefoon: (024) 365 73 00

E-mail: klantenservice@cwz.nl

Postadres: Antwoordnummer 90, 6500 WC Nijmegen

Website: www.cwz.nl/klantenservice