



# Ombudsdienst

Ben je ontevreden of heb je suggesties? Bespreek dit eerst met de betrokkene(n) waar de klacht is ontstaan. Kom je er toch niet uit? Dan kan je altijd terecht bij de ombudsdienst.

## Op deze pagina

1. Wat is de ombudsdienst?
2. Hoe leg je een klacht neer?
3. Contact met de ombudsdienst
4. Contactinformatie
5. Nuttige links

## Wat is de ombudsdienst?

Ben je ontevreden of werden je verwachtingen niet volledig ingelost? Heb je een suggestie? Wil je een complimentje geven aan iemand? Of wil je een klacht of medisch incident melden? Heb je een vraag over jouw rechten als patiënt?

Dan bespreek je dit best eerst met de betrokken zorgverleners, waar de klacht is ontstaan. **Kom je er toch niet uit?** Dan kan je altijd terecht bij de ombudsdienst.

## Wat is de rol van de ombudsdienst?

De ombudspersonen hebben een onafhankelijke en neutrale positie binnen het ziekenhuis. Ze werken op een bemiddelende manier: dit betekent dat zij naar beide kanten van het verhaal luisteren, geen oordeel vellen en neutraal betrokken zijn met zowel patiënt als zorgverlener.

De ombudspersonen proberen de communicatie te herstellen en een overeenstemming te bekomen. Ook proberen zij om preventief te werken, door adviezen en proactief gesprekken aan te gaan om toekomstige klachten te voorkomen.

## Hoe leg je een klacht neer?

De ombudsdienst is bereikbaar via een **contactformulier**, per **telefoon**, **e-mail** en per **post**. Er is in elke campus ook een postbus. Uiteraard kan je ook een **persoonlijk gesprek** aanvragen.

# Contact met de ombudsdienst

## Contactinformatie

### ZAS Algemeen ziekenhuis

#### Wanneer kan je ons telefonisch bereiken?

- maandag tussen 13 en 16 uur
- dinsdag tussen 10 en 13 uur
- woensdag tussen 13 en 16 uur
- donderdag tussen 10 en 13 uur
- vrijdag tussen 10 en 13 uur

#### Waar kan je ons bereiken?

Contact voormalig GZA:

- ZAS Augustinus (route 111)
- ZAS Vincentius (route 4)
- ZAS Sint-Jozef

**03 443 45 47**

**[gza.bemiddelingsdienst@zas.be](mailto:gza.bemiddelingsdienst@zas.be)**

Contact voormalig ZNA:

- ZAS Middelheim (route 54)
- ZAS Paola (route 54)
- ZAS UKJA (route 54)
- ZAS Cadix (route 1.02)
- ZAS Palfijn (route 2)
- ZAS Hoge Beuken
- ZAS Elisabeth
- ZAS Erasmus
- ZAS Joostens

- ZAS Regatta
- ZAS Kaai 142

**03 280 80 82**

**zna.ombudsdienst@zas.be**

### **Ombudspersonen & contact**

## **Ombudspersonen ZAS Augustinus, ZAS Vincentius, ZAS Sint-Jozef**

Katleen Stinkens

Leen Van Overloop

**03 443 45 47**

**gza.bemiddelingsdienst@zas.be**

## **Ombudspersonen andere locaties**

Joris Van de Wouwer

Koen Costermans

Emilio Geysels

**03 280 80 82**

**zna.ombudsdienst@zas.be**

## **ZAS Psychiatrisch Ziekenhuis en Verzorgingstehuis**

### **Wanneer kan je ons telefonisch bereiken?**

Elke werkdag van 9 tot 17 uur

### **Waar kan je ons bereiken?**

- ZAS Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg  
(Z-blok 3de verdieping)  
Op woensdag: van 9 tot 12 uur
- ZAS Cadix op  
Op woensdag van 12.30 tot 13.30 uur (route 1.02)

### **Ombudspersonen en contact**

Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG):

Peter De Clercq

Bij afwezigheid van Peter De Clercq kan je terecht bij Lou Hamdaoui

**Peter De Clercq**

0485 548 143

[peter.declercq@oogg.be](mailto:peter.declercq@oogg.be)

**Lou Hamdaoui**

0468 11 71 91

[lou.hamdaoui@oogg.be](mailto:lou.hamdaoui@oogg.be)

## Nuttige links

- [Patiëntenrechten](#)
- [Filmpje rechten van de patiënt](#)
- [Brochure rechten van de patiënt](#)
- [Rechten van het zieke kind](#)
- [Link naar informatie vertrouwenspersoon – vertegenwoordiger](#)
- [Inzage of afschrift van het patiëntendossier](#)

## Privacy

- [ZAS privacy-reglement](#)

## Huishoudelijke reglementen

- [Huishoudelijk reglement \(campus ZAS Augustinus, ZAS Sint-Jozef en ZAS Vincentius\)](#)
- [Huishoudelijk reglement \(andere ZAS-campussen\)](#)
- [Huishoudelijk reglement \(PZ – OOGG: meer info op \[www.oogg.be\]\(http://www.oogg.be\)\)](#)

## Info ombudsdienst

Heb je een compliment of ben je niet tevreden?

Dat kan je via de website melden aan de Ombudsdienst: [zas.be/ombudsdienst](http://zas.be/ombudsdienst)

VU: Willeke Dijkhoffz, Kempenstraat 100, 2030 Antwerpen

Source: <https://www.zas.be/naar-het-ziekenhuis/begeleiding-en-hulp/ombudsdienst>