

Klachtenopvang Als u niet tevreden bent

Informatie voor patiënten
over het indienen van een klacht

UMC Utrecht

umcutrecht.nl

Wij nemen klachten altijd serieus

Als de zorg anders loopt dan verwacht

Alle collega's in het UMC Utrecht doen hun uiterste best om goed voor u en uw naasten te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u onze zorg niet als goed hebt ervaren. Misschien verliep uw afspraak niet zoals u had verwacht, of had u een vervelende ervaring met een zorgverlener of een andere collega uit ons ziekenhuis.

Dat is heel vervelend. Als dit zich voordoet, dan vinden wij het belangrijk om van u te horen via een melding. We kijken dan met u naar wat er is misgegaan of anders had gekund. Samen gaan we op zoek naar een oplossing of verbetering.

Wij nemen uw klacht serieus

Het is fijn als u eerst uw onvrede met de betrokken afdeling of persoon wilt delen. Komt u er samen niet uit of wilt u liever met een neutrale tussenpersoon praten? Ons team klachtenbemiddelaars staat voor u klaar om naar u en uw verhaal te luisteren. We doen er graag alles aan om u te helpen en er tegelijkertijd zelf van te leren.

Ik wil u alvast bedanken dat u contact met ons opneemt en hoop dat we samen met u de zorg en onze dienstverlening nog beter kunnen maken.

Louis Bont
Vice-voorzitter van de Raad van Bestuur, UMC Utrecht

Inhoudsopgave

1. Uw klacht bespreken op de afdeling **4**

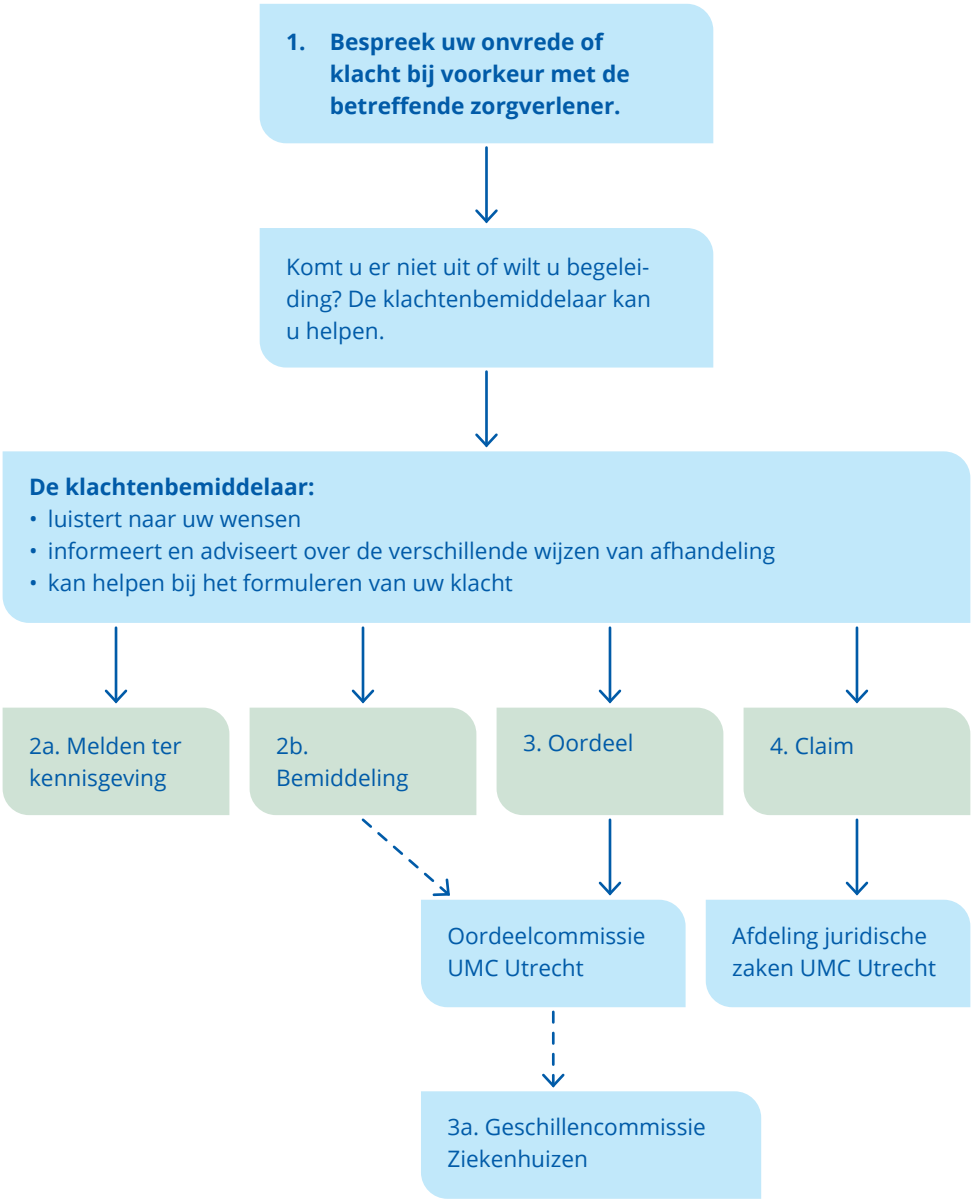
2. Uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar **5**
2a Melden ter kennisgeving 5
2b Bemiddeling 5

3. Oordeel (oordeelcommissie) **7**
3a Geschillencommissie ziekenhuizen 9

4. Claim indienen (aansprakelijkstelling) **10**

5. Tot slot **11**

Overzicht van de klachtenafhandeling in het UMC Utrecht



1. Uw klacht bespreken op de afdeling

Bent u niet tevreden? Bespreek dit dan bij voorkeur direct met de betreffende zorgverlener. U kunt uw klacht ook kenbaar maken bij de leidinggevende van de afdeling waar u onder behandeling bent.
Onze medewerkers staan open voor een gesprek. Als u niet tevreden bent met de uitkomst of als uw voorkeur ernaar uitgaat dat een neutrale tussenpersoon u ondersteunt, dan kunt u terecht bij de klachtenbemiddelaar.

2. Uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar heeft een onafhankelijke positie in het UMC Utrecht. De raad van bestuur van het UMC Utrecht behandelt klachten niet zelf en heeft klachtenfunctionarissen aangesteld om ervoor te zorgen dat klachten zorgvuldig behandeld worden. Zij kan u informeren en adviseren over de verschillende manieren om een klacht in te dienen en helpt u zo nodig bij het formuleren van uw klacht. Wij kunnen alleen bemiddelen als u ons vertrouwt en ons met respect behandelt, ook als u en wij het niet met elkaar eens zijn.

2a. Melden ter kennisgeving

Bezoekers en patiënten hebben de mogelijkheid signalen en suggesties ter verbetering te melden bij de klachtenbemiddelaar. Alle meldingen worden doorgegeven aan de leiding-gevende die verantwoordelijk is voor de afdeling, met het verzoek de situatie te onder-zoeken en waar mogelijk maatregelen ter verbetering te treffen.

Wanneer u geen klacht wilt indienen, maar wel uw ervaring wilt delen, dan kan dat via onze website www.umcutrecht.nl/ervaringen.

2b. Bemiddeling

Als u de klacht niet met de medewerker wilt of kunt bespreken, is bemiddeling door de klachtenbemiddelaar mogelijk. Het belangrijkste doel is zo snel mogelijk tot een zodanige oplossing van het probleem te komen, die zowel voor u als voor de zorgverlener acceptabel is.

U kunt uw klachten indienen via de website: www.umcutrecht.nl/klachtenformulier
Wilt u iemand anders uw klacht laten indienen bij de afdeling klachtenbemiddeling van het UMC Utrecht dan vult u het machtigingsformulier in.

Bereikbaarheid klachtenbemiddelaars
De klachtenbemiddelaars vindt u in de centrale hal van het UMC Utrecht, vlakbij de hoofdingang.

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag
08.30 - 17.00 uur

Telefonisch
Tel. 088 75 562 08, 088 75 562 09 of
088 75 560 14
Vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur.

Postadres
(postzegel niet nodig)
UMC Utrecht
Klachtenbemiddeling
Huispost G01.504
Antwoordnummer 8419
Postbus 85500
3508 GA Utrecht

Werkwijze bij bemiddeling

- De klachtenbemiddelaar adviseert en kan u helpen uw klacht te verwoorden. Zij legt de klacht voor aan de medewerker en het afdelingshoofd.
- Vervolgens onderzoeken zij wat er precies gebeurd is en geven daarna een reactie aan de klachtenbemiddelaar.
- De klachtenbemiddelaar stelt u hiervan op de hoogte. Dit kan schriftelijk, maar in overleg is een gesprek met de betrokkene(n) mogelijk. De klachtenbemiddelaar kan dit gesprek leiden.

We doen ons best om uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

Registratie van klachten

Uw klacht wordt doorgegeven aan de betrokken medewerker(s), het afdelingshoofd en het management van de betreffende divisie. De klachtenbemiddelaars registreren alle klachten en verwerken deze anoniem in een rapportage. Voor de raad van bestuur en het management is dit een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze patiëntenzorg verder te verbeteren.

Andere mogelijkheden

U kunt ook besluiten om een formeel oordeel over uw klacht te vragen van een oordeel-commissie of om een claim in te dienen. Meer informatie hierover leest u in de volgende paragrafen.

3. Oordeelcommissie

Als het niet lukt om met hulp van de klachtenbemiddelaars uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan heeft u ook de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie van het UMC Utrecht: de oordeelcommissie. Het schema op pagina 8 laat zien hoe de oordeelcommissie uw klacht behandelt.

Een paar aandachtspunten:

- De oordeelcommissie neemt alleen klachten in behandeling die schriftelijk zijn ingediend en die gaan over de zorgverlening in het UMC Utrecht.
- Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de oordeelcommissie.
- Bij de beoordeling van uw klacht gaat de oordeelcommissie vertrouwelijk om met uw gegevens. De vergaderingen van de commissie zijn daarom niet openbaar.
- U hebt recht op inzage in de stukken die gaan over de behandeling van uw klacht, behalve in eventuele aantekeningen van de commissievergadering.
- De oordeelcommissie kan uw klacht(en) gegrond of ongegrond verklaren. Het is daarom van belang dat u duidelijk aangeeft waarover u precies ontevreden bent en welke afdeling of medewerker(s) van het UMC Utrecht bij de klacht betrokken zijn.

Uit welke personen bestaat de oordeelcommissie?

De voorzitter en de vicevoorzitter van de oordeelcommissie komen niet uit het UMC Utrecht. In de commissie zit een vertegenwoordiger vanuit een patiëntenorganisatie. De overige leden werken in het UMC Utrecht en vertegenwoordigen de medische, verpleegkundige en paramedische beroepen in het ziekenhuis.

Klacht voorleggen aan de oordeelcommissie

U dient de klacht in per post
Schrijf uw klacht op en stuur een ingevuld formulier 'machtiging oordeelcommissie' mee. U geeft hiermee de commissie toestemming om uw medische gegevens in te zien. Het formulier staat op onze website (www.umcutrecht.nl/nl/een-klacht-indienen),we kunnen het ook opsturen.
Bel dan naar het secretariaat van oordeelcommissie, tel. 088 75 574 79.

Stuur op naar (postzegel niet nodig):
UMC Utrecht oordeelcommissie, huispost D.01.3.43,
antwoordnummer 8419, postbus 85500, 3508 GA Utrecht

↓

U krijgt een brief
U krijgt binnen twee weken een brief. Daarin staat dat we uw klacht hebben ontvangen, wie uw vaste aanspreekpunt is en hoe de procedure eruitziet.

↓

Behandeling van de klacht
De wijze waarop de klacht behandeld wordt, is afhankelijk van de inhoud van de klacht. Vaak wordt eerst een schriftelijke reactie gevraagd aan de betrokken zorgverlener(s) of. Hiervan ontvangt u een kopie.

↓

Soms is er een zitting
De commissie kan besluiten een zitting te houden waarbij u en degene tegen wie u een klacht heeft ingediend een mondelinge toelichting mogen geven. Als u dat prettig vindt kunt u iemand meenemen naar de zitting, bijvoorbeeld een familielid.

↓

Schriftelijk oordeel over uw klacht
Op basis van uw klacht, de (schriftelijke) reactie daarop en het bestuderen van de voor de klacht relevante onderdelen uit uw medisch dossier, Hierna geeft de commissie een oordeel over uw klacht. Daarin neemt de commissie op of uw klacht gegrond of ongegrond is. U krijgt dit oordeel per brief. Deze brief gaat ook naar degene(n) over wie uw klacht gaat, naar het management van de betrokken afdeling(en) en naar de raad van bestuur.

Hoe lang duurt het?

De oordeelcommissie probeert uw klacht in beginsel binnen zes weken af te handelen. Maar soms is er meer tijd nodig. De oordeelcommissie heeft de mogelijkheid om voornoemde termijn met vier weken te verlengen. U krijgt hiervan bericht.

Als de oordeelcommissie langer dan tien weken tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, ontvangt u hierover bericht van de oordeelcommissie.
Als de oordeelcommissie niet binnen tien weken tot een oordeel komt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Bent u het niet eens met het oordeel van de oordeelcommissie?
Of komt de oordeelcommissie niet binnen de termijnen tot een uitspraak? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een landelijke commissie die oordeelt over geschillen die te maken hebben met de uitvoering van de zorg. De Commissie kan maximaal €25.000,- toekennen aan mensen die schade hebben geleden. Aan de behandeling van uw klacht zijn kosten verbonden.

De Geschillencommissie geeft bindend advies. Dat betekent dat partijen zich aan de uitspraak moeten houden. U kunt niet bij de Geschillencommissie in beroep en kunt uw klacht vervolgens niet meer aan de rechter voorleggen, behalve voor een marginale toetsing. Dat wil zeggen een beperkte beoordeling, waarin wordt beoordeeld of in redelijkheid tot een beslissing is gekomen.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissiezorg.nl.

4. Claim indienen (aansprakelijkstelling)

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden als gevolg van een medische behandeling of uw bezoek aan het ziekenhuis, en u wilt deze schade vergoed zien, kunt u het ziekenhuis daarvoor schriftelijk aansprakelijk stellen. Een verzoek tot schadevergoeding (aansprakelijkstelling) kunt u doen door een brief te schrijven aan de raad van bestuur waarin u aangeeft wat er is gebeurd en waaruit uw schade bestaat.
Uw verzoek wordt door de afdeling Juridische Zaken (eventueel samen met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis) afgehandeld. De afdeling Juridische Zaken informeert u over de wijze van afhandeling. De eerder genoemde oordeelcommissie geeft geen oordeel over eventuele aansprakelijkheid.

Postadres (postzegel niet nodig)
UMC Utrecht
Raad van Bestuur
Huispost D01.343
Antwoordnummer 8419
Postbus 85500
3508 GA Utrecht

Tot slot

Dient u liever uw klacht in bij een andere instantie? Kijk dan op deze websites voor meer informatie:

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Informatie over de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
Lees meer over de Wkkgz op de site van de rijksoverheid.
(www.rijksoverheid.nl)

Heidelberglaan 100
3584 CX Utrecht

088 75 555 55
info@umcutrecht.nl

umcutrecht.nl

UMC Utrecht

mei 2026, 3000289