

Klachtenopvang

# Als u niet tevreden bent

Informatie voor patiënten  
over het indienen van een klacht



UMC Utrecht





# Wij nemen klachten altijd serieus

Wij doen ons uiterste best om goed voor u te zorgen en zowel u als uw partner of familie te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u onze zorg niet als goed hebt ervaren en dus niet tevreden bent. Ik nodig u uit om dit met ons te bespreken. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u een oplossing te vinden. Ook helpt het ons de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Wanneer u niet tevreden bent over de behandeling of verzorging kunt u een klacht indienen. Onze voorkeur gaat ernaar uit om uw onvrede te bespreken op de betreffende afdeling. Wij verzoeken u daarom eerst te proberen uw klacht met de betreffende zorgverlener of hoofd van de afdeling te bespreken. Onze medewerkers staan open voor een gesprek. U kunt erop rekenen dat wij uw klacht serieus nemen.

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. 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.

Meer informatie over wat u kunt verwachten van de verschillende wijzen van klachtenopvang vindt u in deze brochure. Wilt u een persoonlijke toelichting op deze mogelijkheden of hebt u vragen? Neemt u dan contact op met de klachtenbemiddelaars.

**Prof. dr. Margriet Schneider**

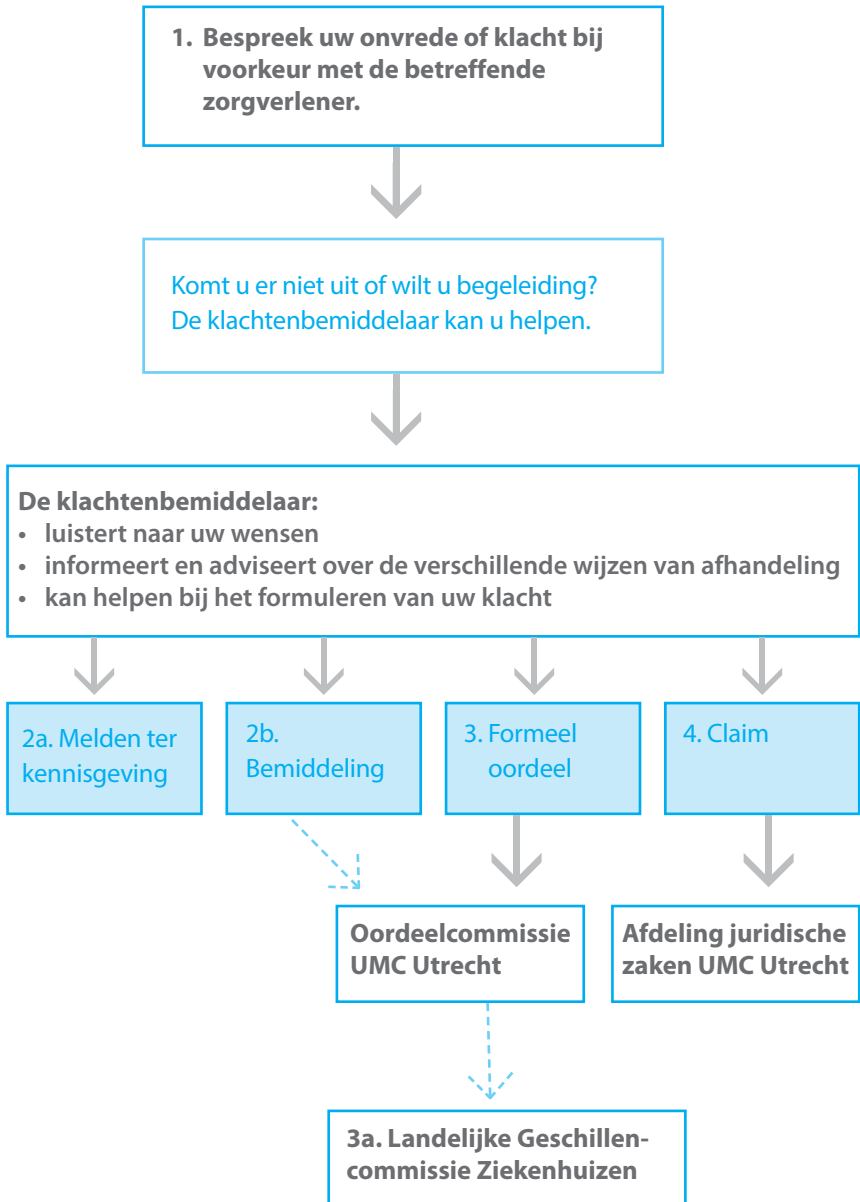
Voorzitter raad van bestuur UMC Utrecht



# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Uw klacht bespreken op de afdeling</b>            | <b>5</b>  |
| <b>2. Uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar</b> | <b>5</b>  |
| 2a Melden ter kennisgeving                              | 5         |
| 2b Bemiddeling  | 6         |
| <b>3. Formeel oordeel (oordeelcommissie)</b>            | <b>7</b>  |
| 3a Landelijke Geschillencommissie ziekenhuizen          | 9         |
| <b>4. Claim indienen (aansprakelijkstelling)</b>        | <b>10</b> |
| <b>5. Tot slot</b>                                      | <b>11</b> |

## 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. 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.

### 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 leidinggevende die verantwoordelijk is voor de afdeling, met het verzoek de situatie te onderzoeken 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](http://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.

### 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.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Bereikbaarheid klachtenbemiddelaars</b><br/>De klachtenbemiddelaars vindt u in de centrale hal van het UMC Utrecht, vlakbij de hoofdingang.</p> <p>Openingstijden maandag tot en met vrijdag<br/>08.30 - 12.00 uur<br/>13.00 - 17.00 uur</p> <p><b>Telefonisch</b><br/>Tel. 088 75 562 08 en 088 75 588 50<br/>Vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur.</p> | <p><b>Postadres</b><br/>(postzegel niet nodig)</p> <p>UMC Utrecht<br/>Klachtenbemiddeling<br/>Huispost Q05.4.310<br/>Antwoordnummer 8419<br/>Postbus 85500<br/>3508 GA Utrecht</p> <p><a href="http://www.umcutrecht.nl/klachten">www.umcutrecht.nl/klachten</a></p> |
|---|--|



### Andere mogelijkheden

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

## 3. Formeel oordeel (oordeelcommissie)

Wanneer u niet tevreden bent met het resultaat van de bemiddeling of als u geen bemiddeling wenst, kunt u overwegen uw klacht voor te leggen aan de oordeelcommissie. Hoe dit proces eruit ziet staat in het schema op pagina 8.

### 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.

### Uit welke personen bestaat de oordeelcommissie?

Om de onafhankelijkheid van de oordeelcommissie te waarborgen, komen de voorzitter en de vicevoorzitter 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/klachten](http://www.umcutrecht.nl/klachten)), we kunnen het ook opsturen. Bel dan naar het secretariaat van juridische zaken **tel. 088 75 574 79**.

### **Stuur op naar (postzegel niet nodig):**

UMC Utrecht oordeelcommissie, huispost Q05.4.310,  
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.



### **Onderzoek naar de klacht**

De oordeelcommissie onderzoekt uw klacht. Medewerkers van het UMC Utrecht zijn verplicht hieraan mee te werken. De manier van onderzoek is afhankelijk van de inhoud van de klacht. Vaak wordt eerst een schriftelijke reactie gevraagd aan de betrokkenen. Hiervan krijgt 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**

Hierna geeft de commissie een oordeel over uw klacht. 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 de raad van bestuur.

## Hoe lang duurt het?

De oordeelcommissie probeert uw klacht binnen zes weken af te handelen. Maar soms is er meer tijd nodig. Het kan dan maximaal tien weken duren. U krijgt hiervan bericht.

Als de oordeelcommissie langer dan tien weken tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, wordt u gevraagd of u daarmee akkoord bent. Als u hier niet mee akkoord gaat, kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Ziekenhuizen.

## Landelijke 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. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie, [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://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 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 Q05.4.310

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](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

## **Zorgbelang Nederland**

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

## **Joint Commission International**

[www.jointcommissioninternational.org/contact-us/report-a-quality-and-safety-issue/](http://www.jointcommissioninternational.org/contact-us/report-a-quality-and-safety-issue/)

## **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

Lees meer over de Wkkgz op de site van de rijksoverheid.  
([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl))





**Bezoekadres**

Heidelberglaan 100  
3584 CX Utrecht

**[www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl)**

T +31 (0)88 75 555 55

