

Informatie over Rechten en Plichten: U bent niet tevreden (klachten en claims)

Klachtenbeleid van Amsterdam UMC

Van de medewerkers van Amsterdam UMC mag u verwachten dat zij u goede, professionele zorg bieden. Als u toch ergens ontevreden over bent, dan willen wij dat graag weten. Mogelijk kunnen wij uw onvrede helpen oplossen. Wij kunnen uw ervaringen gebruiken om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Voor meer informatie kunt u de folder *Niet tevreden over de zorgverlening? Deel het met ons!* raadplegen.

Het klachtenbeleid van Amsterdam UMC staat beschreven in de [Klachtenregeling Patiënten Amsterdam UMC](#). Een exemplaar hiervan kunt u verkrijgen bij de afdeling Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg.

Klacht melden en bespreken op de plek waar deze ontstaan is

Onvrede groeit als u ermee blijft rondlopen. Een goed gesprek helpt vaak om dit op te lossen. Bent u ergens niet tevreden over? Bespreek dit dan met de betrokken medewerker. U kunt ook in gesprek gaan met de leidinggevende van de afdeling. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze zorgverleners. Wij willen graag dat nog tijdens uw polikliniekbezoek of ziekenhuisopname uw eventuele onvrede wordt weggenomen. Als wij weten wat er in uw ogen anders kan, kunnen we onze zorg en dienstverlening verbeteren.

Klacht melden

Als u er met de betrokkene(n) niet uitkomt, of u weet niet wie verantwoordelijk is, dan kunt u uw klacht melden bij de aan de afdeling [Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg](#) verbonden klachtenfunctionaris:

- U kunt u voor het melden van uw klacht gebruik maken van het [webformulier](#).
- Een [papieren klachtenformulier](#) is verkrijgbaar bij de recepties van Amsterdam UMC en op de poliklinieken en verpleegafdelingen. Op het formulier staat vermeld naar welk adres u het moet sturen. Na ontvangst van het formulier neemt de klachtenfunctionaris of een medewerker van Patientenservice Dienst patiëntenzorg binnen 5 werkdagen contact met u op.
- Tijdens de openingstijden van de afdeling [Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg](#) kunt u persoonlijk of telefonisch aan de medewerker meedelen dat u een klacht heeft. De medewerker zal uw klacht afhandelen of de klachtenfunctionaris inschakelen. Als de klachtenfunctionaris niet meteen beschikbaar is, zal de medewerker met u afspreken dat de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 5 werkdagen) contact met u opneemt.

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris helpt u zo goed mogelijk bij het oplossen van uw onvrede. Als het nodig is, kan de klachtenfunctionaris helpen om een gesprek tussen u en de betrokken zorgverlener(s) te organiseren. En als u wilt, kan de klachtenfunctionaris zo'n bemiddelingsgesprek ook leiden. De rol van de klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk.

Na het bemiddelingsgesprek of op een ander moment in overleg met u, heeft de klachtenfunctionaris een nagesprek met u. In dat nagesprek vraagt de klachtenfunctionaris u of het gesprek naar tevredenheid verlopen is. Als u niet tevreden bent over het bemiddelingsgesprek, dan informeert de klachtenfunctionaris u over mogelijke vervolgstappen.

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag is iedere vorm van gedrag waarbij misbruik wordt gemaakt van de kwetsbare positie van de patiënt in zijn relatie tot de medewerker:

- Intimidatie, verbaal en fysiek
- Discriminatie: gender, seksualiteit, kleur, geloof, etc.
- Agressie, verbaal en fysiek
- Ongewenst en/of ongepast gedrag op social media (plaatsen foto's, delen van persoonlijke (patiënt) gegevens, e.d.)

Grensoverschrijdend gedrag van een medewerker van Amsterdam UMC of een persoon die voor Amsterdam UMC werkzaamheden verricht jegens een patiënt is ontoelaatbaar. Dit is altijd een reden om daarvan melding te doen of daarover een klacht in te dienen.

Een melding over grensoverschrijdend gedrag kan worden gedaan bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt naar aanleiding van de melding contact op met de medewerker en het afdelingshoofd. Als het een zeer ernstige melding betreft wordt de melding/klacht ook ter informatie naar de directie patiëntenzorg gestuurd.

Financiële schade

Als u denkt dat u financiële schade hebt geleden, kunt u een zogenoemde *aansprakelijkstelling* indienen. Het kan dan gaan over:

- schade aan zaken
- onterechte kosten die u heeft moeten maken
- schade als gevolg van de behandeling.

U bespreekt dit eerst met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert u over manier waarop u de aansprakelijkstelling kunt indienen. De juristen in Amsterdam UMC zullen uw aansprakelijkstelling in behandeling nemen.

Klachtencommissie

Als het niet lukt om met hulp van de klachtenfunctionaris uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris informeert u over de wijze waarop u dat moet doen. De klachtenfunctionaris kan u desgewenst ondersteunen bij het opstellen van uw klachtbrief.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en streeft ernaar om binnen de gestelde termijn van 6 (+4) weken na ontvangst van uw klachtbrief namens de raad van bestuur een oordeel te geven over de klacht. Soms heeft de klachtencommissie meer tijd nodig om een oordeel te vormen, bijvoorbeeld als het een complexe klacht betreft.

De secretaris van de klachtencommissie zal u over het verloop van de behandeling informeren. De secretaris zal ook uitleggen waarom de termijn van 6 weken niet volstaat. Indien de klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, dan is het mogelijk dat een verbeteradvies deel uitmaakt van het oordeel van de klachtencommissie.

Geschillencommissie

Als u vindt dat Amsterdam UMC uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u uw klacht binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van Amsterdam UMC voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Vergoeding van schade

U bent zelf verantwoordelijk voor de eigendommen die u meeneemt naar Amsterdam UMC. Een ziekenhuis is een openbaar gebouw. Dit houdt in een ziekenhuis voor iedereen toegankelijk is. Diefstal, vermissing of beschadiging van uw eigendommen is dus niet altijd te voorkomen. Wij raden u daarom af om veel geld, sieraden, dure kleding of andere kostbaarheden en voor u waardevolle bezittingen mee te nemen naar het ziekenhuis. Als u toch waardevolle spullen meeneemt, raden wij u af om deze in uw nachtkastje te bewaren. U kunt uw waardevolle spullen bewaren in het kluisje in uw kledingkast. Als er geen kluisje is, kunt u de verpleegkundige vragen uw persoonlijke eigendommen voor u te bewaren in een afgesloten kast. Amsterdam UMC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen.

Wanneer u toch vindt dat uw eigendommen zijn beschadigd of verdwenen door schuld of nalatigheid van Amsterdam UMC dan kunt u het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk stellen. De manier waarop u uw schadeclaim indient is afhankelijk van de oorzaak van de door u geleden schade:

Schade niet veroorzaakt door medisch handelen

In het geval bij u (beperkte) schade is ontstaan die niet het gevolg is van medisch handelen, dan kunt u via het '[Formulier Verzoek vergoeding bij schade en/of onkosten](#)' melding maken van uw schade en de gebeurtenissen die tot die schade hebben geleid. Het kan bijvoorbeeld gaan om uw eigendommen die door toedoen van (medewerkers van) Amsterdam UMC zijn beschadigd of kwijtgeraakt.

U kunt het ook verkrijgen op de afdeling waar uw schade ontstaan is, bij de afdeling [Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg](#) en bij de afdeling Juridische Zaken.

Wij vragen u om op dit formulier de gebeurtenis en de (aard en omvang van de) schade zo goed mogelijk te beschrijven en zo mogelijk een bewijs van uw schade mee te sturen. Denk hierbij aan een originele aanschafnota of nota van reparatie of vervanging van uw eigendom bij te voegen.

Het ingevulde formulier stuurt u naar de afdeling Juridische Zaken (zie '[Adressen](#)'). Dit wil niet zeggen dat het ziekenhuis ook aansprakelijk is. Er wordt eerst een onderzoek ingesteld. De juristen op deze afdeling nemen uw claim in behandeling en beoordelen de aansprakelijkheid van Amsterdam UMC.

Schade veroorzaakt door medisch handelen

In het geval u meent (letsel)schade te hebben opgelopen als gevolg van (onzorgvuldig) medisch handelen door (medewerkers van) Amsterdam UMC, dan neemt u eerst contact op met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat er mogelijk is. Als u besluit

tot het indienen van een claim dan kunt u uw claimbrief met toelichting naar de afdeling Juridische Zaken sturen.

Na ontvangst van uw claimbrief stuurt de afdeling Juridische Zaken u een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt - onder meer - toestemming gevraagd voor inzage in het medisch dossier door de behandelend jurist. Indien nodig zal het medisch dossier ook door betrokkene(n) en het afdelingshoofd worden geraadpleegd. Het staat u vrij om zelf de relevante en benodigde medische informatie mee te sturen.

Daarnaast zal de behandelend jurist met de betrokken zorgverlener(s) overleg voeren over uw claim. Dit is nodig om te kunnen nagaan wat er precies is gebeurd.

Het staat u vrij om u tijdens de claimprocedure te laten bijstaan door een belangenbehartiger, bijvoorbeeld in de persoon van een raadsman of rechtsbijstandverlener. De kosten van uw belangenbehartiger worden alleen dan door Amsterdam UMC vergoed, als de aansprakelijkheid van Amsterdam UMC wordt erkend.

Afhandeling van uw claim

Als u uw claim heeft ingediend bij de afdeling Juridische Zaken, dan krijgt u in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van uw formulier of claimbrief een inhoudelijke reactie op uw claim. Dat betekent dat wij u laten weten of Amsterdam UMC aansprakelijkheid erkent of afwijst.

Van een afwijzing kan bijvoorbeeld sprake zijn als de omstandigheid - waardoor de schade is ontstaan - niet aan Amsterdam UMC is toe te rekenen. Ook kan gezamenlijk tot een expertise worden besloten. Dit kan het geval zijn als partijen zo zeer verdeeld blijven dat de mening van een onafhankelijke derde nodig is om tot een uitkomst te komen.

Afhankelijk van de omstandigheden en de complexiteit van de claim is het mogelijk dat meer tijd nodig is om uw claim af te handelen. Zeker wanneer gezamenlijk tot een expertise besloten wordt zal de termijn van 6 weken worden overschreden. De jurist die uw claim in behandeling heeft zal u over het verloop van de behandeling informeren en zo nodig motiveren waarom de termijn van 6 weken niet volstaat.

Adressen

Afdeling Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg

Amsterdam UMC, locatie VUmc:

Polikliniekgebouw PK 0 Hal 08 (9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.30)

Postbus 7057, 1007 MB Amsterdam

Tel nr: 020 444 07 00

Email: PAZO@amsterdamumc.nl

Afdeling Juridische Zaken

Postbus 22660, 1100 DD Amsterdam,

Tel. 020 566 12 54

E-mail: jz.secretariaat@amsterdamumc.nl

Klachtenfunctionarissen

Amsterdam UMC, afd Dienst patiëntenzorg t.a.v. Klachtenfunctionarissen

Postbus 7057

1007 MB Amsterdam

Telefoon: 020 444 07 00

E-mail: klachten@amsterdamumc.nl

Buiten Amsterdam UMC

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Bezoekadres: Stadsplateau, 3521 AZ Utrecht

Telefoon: 088 120 50 00

Postadres: Postbus 2518, 6401 DA Heerlen

E-mail: meldpunt@igz.nl

Website: www.igj.nl

Cliëntenraad Amsterdam UMC

E-mail: cliëntenraad@amsterdamumc.nl

Website: [Cliëntenraad \(amsterdamumc.nl\)](http://Cliëntenraad.amsterdamumc.nl)