

Klachtenprocedure

?

Wat wil de klager?

Een oplossing

Informele klacht

Vorm Open gesprek
Met Medewerker, leidinggevende of klachtenbemiddelaar
Doel Samen een oplossing vinden

Een oordeel

Formele klacht

Vorm E-mail of brief
Aan Directie of klachtenonderzoekscommissie
Doel Een oordeel krijgen

Schadevergoeding

Formele aansprakelijkheidsstelling

Vorm Brief
Aan Directie
Doel Een standpunt krijgen over het recht op schadevergoeding

Oplossing

Geen oplossing

Eens met het oordeel?

Niet eens met het oordeel?

Niet eens met het standpunt van het ziekenhuis?

Geschillencommissie

Doet uitspraak over klacht.

Geschillencommissie

Doet uitspraak over klacht.
Kan claim inwilligen tot maximaal € 25.000.

Burgerlijke rechter

Doet uitspraak over recht op schadevergoeding.
Kan ongelimiteerde schadevergoeding toewijzen. Hoger beroep mogelijk.

Klacht afgehandeld

Niet eens met het bindend advies van de geschillencommissie?

Dan heeft u **twee maanden** de tijd het bindend advies ter toetsing voor te leggen aan de burgerlijke rechter (zie artikel 26 Relement Geschillencommissie Ziekenhuizen).