

Klachtenopvang Maastricht UMC+

Wij vinden het erg belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over uw behandeling en verzorging. Als u desondanks niet tevreden bent over de gang van zaken, laat ons dat dan a.u.b. weten. De klachtenopvang van het Maastricht UMC+ biedt u dan mogelijkheden om te komen tot een oplossing. Door uw klacht kenbaar te maken, helpt u ons bovendien om onze dienstverlening verder te verbeteren.



U kunt uw klacht op de volgende wijzen aan ons kenbaar maken.

Daar waar uw klacht ontstaan is, bij de betrokken medewerkers.

Als er iets niet goed is gegaan, dan roept dat meestal vragen of ongenoegen op waarop u het liefst zo snel mogelijk een antwoord wilt hebben. Dat kan vaak het beste door de betrokken of verantwoordelijke medewerkers hierover aan te spreken. Zij zullen graag met u in gesprek gaan en uw vragen beantwoorden en/of uw ongenoegen bespreken.

Bij de patiëntenvoorlichters in het Patiëntenvoorlichtingscentrum.

Als u liever met iemand anders dan de direct betrokken medewerkers wilt praten over uw klacht, dan kunt u uw klacht bespreken met de patiëntenvoorlichters. Meer informatie op www.mumc.nl, zoekterm '[klacht bespreken met patiëntenvoorlichters](#)'.

Bij de klachtenfunctionaris.

Als u opgevangen, begeleid, geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund wilt worden met betrekking tot uw klacht en de diverse mogelijkheden om daar mee om te gaan, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Meer informatie op www.mumc.nl, zoekterm '[klachtenfunctionaris](#)'.

Bij de Klachtencommissie.

Als u een uitspraak wilt over de gegrondheid van uw klacht of de hierboven beschreven mogelijkheden niet tot het door u gewenste resultaat hebben geleid, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het Maastricht UMC+. Meer informatie op www.mumc.nl, zoekterm '[Klachtencommissie](#)'.

Door het indienen van een aansprakelijkheid- en/of schadeclaim.

Wanneer u van mening bent dat schade is ontstaan door het handelen van medewerkers van het Maastricht UMC+, kunt u het Maastricht UMC+ daarvoor aansprakelijk stellen. Wanneer sprake is van zaakschade, bijvoorbeeld beschadigde of zoekgeraakte eigendommen, kan een beroep worden gedaan op de WA-verzekering van het Maastricht UMC+. Meer informatie op www.mumc.nl, zoekterm '[indienen schadeclaim](#)'.

Door een beroep te doen op de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Als uw klacht of claim niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u de Geschillencommissie Ziekenhuizen om een uitspraak vragen. Slechts in hoge uitzonderingsgevallen kunt u rechtstreeks bij de Geschillencommissie terecht. Meer informatie op www.mumc.nl, zoekterm '[Geschillencommissie Ziekenhuizen](#)'.

Het Maastricht UMC+ beschikt over een klachtenregeling die aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ) voldoet. Bekijk de klachtenregeling op www.mumc.nl, zoekterm '[Klachtenregeling Maastricht UMC+](#)'.

Website

- www.mumc.nl

Odin 032271 / Uitgave december 2017

Bezoekadres
P. Debyelaan 25
6229 HX Maastricht

Postadres
Postbus 5800
6202 AZ Maastricht

Algemeen telefoonnummer
043-387 65 43
www.mumc.nl