Klachtenprocedure

Topzorg voor uw levenskwaliteit

Wat wil de klager?

Een oplossing

Bij informele klacht

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

Oplossing → Klacht afgehandeld

Geen oplossing → Een oordeel

Een oordeel

Formele klacht

Vorm E-mail of brief.
Aan Raad van bestuur of klachtenonderzoekscommisse.
Doel Een oordeel krijgen.

Eens met het oordeel? → Klacht afgehandeld

Niet eens met het oordeel? → Schadevergoeding

Schadevergoeding

Formele aansprakelijkstelling

Vorm Brief.
Aan Raad van bestuur.
Doel Een standpunt krijgen over het recht op schadevergoeding.

Niet eens met het standpunt van het ziekenhuis?

Geschillen-commissie
Doet uitspraak over klacht.
→ Klacht afgehandeld

Geschillen-commissie
Doet uitspraak over klacht. **Kan** claim inwilligen tot maximaal € 25.000.
→ Klacht afgehandeld

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

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 Reglement Geschillencommissie Ziekenhuizen)*

www.zgt.nl