

# Klachtenregeling



## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	4
<b>Het UMCG kent een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen</b>	4
Een persoonlijk gesprek	4
Patiënteninformatie/klachtopvang	4
Klachtenfunctionaris	5
Klachtencommissie	7
<b>Klachten over het Universitair Centrum Psychiatrie</b>	8
<b>Schadeclaims</b>	8
<b>Externe instanties</b>	9
Zorgbelang (IKG)	9
Regionaal Tuchtcollege (RTC)	9
Inspectie voor de Gezondheidszorg	10
<b>Adressen, telefoonnummers en internetsites</b>	10

## **Inleiding**

U heeft iets meegemaakt in het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) waarover u niet tevreden bent. U wilt hierover misschien een klacht indienen.

In deze brochure kunt u lezen hoe u een klacht indient en hoe het UMCG met klachten omgaat.

Het klachtenreglement van het UMCG is in januari 2012 vastgesteld door de Raad van Bestuur.

Voor het volledige klachtenreglement verwijzen we u naar de website van het UMCG: [www.umcg.nl>Zorg>Volwassenen >Algemeen>Vragen, opmerkingen en klachten](http://www.umcg.nl/Zorg/Volwassenen/Algemeen/Vragen,opmerkingen%20en%20klachten).

## **Het UMCG kent een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen**

### **Een persoonlijk gesprek**

Als u over een medewerker van het UMCG niet tevreden bent, doet u er goed aan dit met hem/haar persoonlijk te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek uw ontevredenheid worden weggenomen. Meestal leidt een dergelijk gesprek tot een, voor beide partijen, bevredigend resultaat.

Heeft u een klacht over uw behandelend arts en wilt u dit in een persoonlijk gesprek bespreken, dan is het verstandig hiervoor een aparte afspraak te maken.

### **Patiënteninformatie/klachtopvang**

Als het niet lukt uw klacht met de betrokken medewerker uit te spreken of wanneer u dat niet wilt, kunt u contact opnemen met Patiënteninformatie van het UMCG. De medewerkers van Patiënteninformatie verzorgen de klachtopvang. Tijdens

kantooruren kunt u met hen contact opnemen via telefoonnummer (050) 361 33 00. Bent u in het ziekenhuis, dan kunt u een gesprek aanvragen bij de informatiebalie in de ontvangsthall van het UMCG. Een medewerker van Patiënteninformatie staat u dan zo snel mogelijk te woord.

Wat de medewerkers van Patiënteninformatie voor u kunnen doen, hangt af van uw klacht en wat u wilt dat er(mee) gebeurt. Misschien wilt u uw klacht alleen maar melden. In dat geval biedt een medewerker van Patiënteninformatie een 'luisterend oor'. Van elk gesprek maakt de medewerker een verslag. In dit verslag zijn geen persoonlijke gegevens opgenomen.

Regelmatig ontvangt elke afdeling een overzicht van deze verslagen. Deze werkwijze draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg op de betrokken afdeling.

In situaties waarbij op korte termijn een oplossing nodig is, bemiddelt de medewerker van Patiënteninformatie uw klacht meestal zelf. Daarnaast is het mogelijk dat de medewerker u adviseert uw klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van het UMCG. In dat geval krijgt u uitleg over wat er met uw klacht gaat gebeuren. Zonodig kan de medewerker u adviseren bij het schrijven van uw klachtbrief aan de klachtenfunctionaris.

Wat u van Patiënteninformatie te allen tijde kunt verwachten is een aandachtige benadering van uw klacht, deskundig advies, duidelijke informatie en desgewenst persoonlijke begeleiding.

### **Klachtenfunctionaris**

U kunt uw klacht ook indienen bij de klachtenfunctionaris van het UMCG. Dit kan uitsluitend schriftelijk. Nadat uw klacht is ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging thuisgestuurd.

Het is voor u belangrijk om te weten dat de klachtenfunctionaris een onafhankelijk functionaris is. De klachtenfunctionaris bemiddelt de klachten op basis van 'hoor en wederhoor'. De klachtenfunctionaris stuurt uw klachtbrief naar het afdelingshoofd van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft en vraagt hem/haar om informatie. Het kan zijn dat de klachtenfunctionaris uw klacht niet naar behoren kan behandelen zonder uw medisch dossier in te zien. Vanzelfsprekend gebeurt dit niet zonder uw toestemming.

Als de klachtenfunctionaris inzage van uw medische gegevens noodzakelijk vindt, ontvangt u een toestemmingsformulier met het verzoek deze te ondertekenen. Door uw handtekening te zetten, geeft u uw arts(en) toestemming de klachtenfunctionaris inlichtingen te verstrekken en uw medisch dossier in te zien. Uiteraard zal de klachtenfunctionaris vertrouwelijk met uw gegevens omgaan.

Zodra de informatie van de betrokken afdeling(en) is ontvangen en bestudeerd, neemt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk contact met u op. Daarbij legt hij u de reactie van de afdeling uit.

Soms vindt de klachtenfunctionaris het nodig met de betrokkenen (u en degene op wie de klacht zich richt of iemand van de betrokken afdeling) in gesprek te gaan. Door de klacht samen te bespreken, kunnen er eventueel rechtstreeks excuses worden aangeboden of nieuwe afspraken worden gemaakt. Dit leidt in veruit de meeste gevallen tot een bevredigend resultaat.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar u zo snel mogelijk duidelijkheid te verschaffen. Meestal lukt het een klacht binnen ongeveer zeven weken af te handelen. Om uw klacht zo vlot mogelijk te kunnen behandelen, zijn onderstaande gegevens van belang:

- uw naam, adres en telefoonnummer
- geboortedatum
- UMCG/registratienummer

- de datum waarop of periode waarin de gebeurtenis waarover u zich beklagt plaatsvond
- een omschrijving van uw klacht
- de afdeling en/of persoon/personen op wie uw klacht betrekking heeft.

### ***Belangrijk***

Alle schriftelijke klachten, dus ook de klachten die rechtstreeks naar de Raad van Bestuur of de klachtencommissie van het UMCG worden gestuurd, gaan eerst naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris probeert via bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen.

U kunt de bemiddeling van de klachtenfunctionaris op ieder gewenst moment beëindigen en uw klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Het adres van de klachtenfunctionaris vindt u achter in deze brochure.

### **Klachtencommissie**

Heeft u geen behoefte aan bemiddeling of leidt bemiddeling niet tot het door u gewenste resultaat, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van het UMCG. De klachtencommissie is een formele instantie die op wettelijke basis een oordeel over uw klacht uitspreekt.

De klachtencommissie telt vijf leden: drie medewerkers van het UMCG en twee ‘externe’ leden, te weten de voorzitter en een lid dat is benoemd op voordracht van Zorgbelang Groningen. Nadat uw klacht is ontvangen, stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Alle betrokkenen (kunnen) worden gehoord. Als het onderzoek is afgerond, doet de klachtencommissie uitspraak. De uitspraak wordt u schriftelijk meegedeeld. Ook de Raad van Bestuur van het UMCG en de betrokken medewerker(s) of afdeling worden over de uitspraak geïnformeerd.

De klachtencommissie kan naar aanleiding van uw klacht de Raad van Bestuur adviseren bepaalde maatregelen te nemen ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst. Binnen zes weken na de uitspraak van de klachtencommissie geeft de Raad van Bestuur u schriftelijk haar reactie op de uitspraak van de klachtencommissie.

Het adres van de klachtencommissie vindt u achter in deze brochure.

### **Klachten over het Universitair Centrum Psychiatrie (UCP)**

Klachten over het UCP worden behandeld door de gezamenlijke klachtencommissie van Lentis en UCP. Deze commissie werkt anders dan de klachtencommissie van het UMCG. Hoe zij te werk gaat en wie er in deze commissie zitting hebben, kunt u lezen in het klachtenreglement van het UCP. Dit is beschikbaar bij de receptie van het UCP. U kunt het klachtenreglement ook downloaden via [www.psychiatrie.umcg.nl](http://www.psychiatrie.umcg.nl). Het adres van de gezamenlijke klachtencommissie van Lentis en UCP vindt u in de adressenlijst achter in deze brochure.

Als u bij het indienen van uw klacht behoefte heeft aan ondersteuning, kunt u een beroep doen op een patiënten-vertrouwenspersoon, via telefoonnummer (050) 361 37 61.

### **Schadeclaims**

Heeft u volgens u in het UMCG, al dan niet door toedoen van een medewerker, (financiële) schade geleden? Dan kunt u schriftelijk een schadeclaim indienen. Vermeld in uw brief wat er is gebeurd en waar de schade uit bestaat. Als er sprake is van financiële

schade dan ook graag een overzicht van de kosten en het bedrag in euro's vermelden. U kunt uw brief sturen naar de Raad van Bestuur van het UMCG. Het adres vindt u achter in deze brochure.

## **Externe instanties**

Het UMCG heeft een goede klachtenregeling, maar dat betekent beslist niet dat u er gebruik van móet maken. Misschien kiest u liever voor een instantie 'buiten' het UMCG om u te laten adviseren over uw mogelijkheden. In dat geval kunt u terecht bij:

### **Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtopvang (IKG)**

Bijna iedere provincie kent een Zorgbelang organisatie. Zorgbelang versterkt de positie van patiënten en consumenten. De afdeling informatie en klachtopvang geeft informatie over de rechten van patiënten, regelingen in de zorg en patiëntenorganisaties. Ook kunnen deze IKG's u adviseren en helpen bij het indienen van een klacht. Het telefoonnummer van de drie noordelijke Zorgbelang organisaties is (0900) 243 70 70 (10 cent per minuut).

### **Regionaal Tuchtcollege (RTC)**

Het RTC behandelt klachten over artsen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen en andere beroepsbeoefenaren in de zorg. Het bestaat uit juristen en beroepsgenoten van de hulpverlener over wie u een klacht heeft. Tijdens een zitting van het RTC vindt 'hoor en wederhoor' plaats.

Het RTC is vooral gericht op het handhaven van de normen en het handhaven van de kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Als een arts bijvoorbeeld zijn werk niet goed doet, kan een tuchtcollege maatregelen opleggen. Het RTC is niet bedoeld om in uw persoonlijk geval een oplossing te bieden. Wel kan een gegrond verklaring van uw klacht en het

treffen van een maatregel door het RTC door u ervaren worden als genoegdoening. U kunt geen schadevergoeding aan het tuchtcollege vragen.

Het adres van het Regionaal Tuchtcollege vindt u achter in deze brochure.

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

De inspectie neemt alleen klachten over calamiteiten en structurele tekortkomingen in de zorg in behandeling. De inspectie zal klachten over incidenten doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Overigens heeft het UMCG de wettelijke plicht om calamiteiten bij de Inspectie te melden.

Nadere informatie over de werkwijze van de Inspectie vindt u op de website van de Inspectie, [www.igz.nl](http://www.igz.nl).

Het adres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg vindt u achter in deze brochure.

## **Adressen, telefoonnummers en internetsites**

- *Patiënteninformatie*  
Patiënteninformatie UMCG  
Huispostcode BB11  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen  
telefoon: (050) 361 33 00 (op werkdagen tussen 9.00 – 17.00 uur)  
[www.umcg.nl](http://www.umcg.nl)

- *Klachtenfunctionaris*  
Klachtenfunctionaris UMCG  
Huispostcode LA14  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen

- *Klachtencommissie*  
Klachtencommissie UMCG  
Huispostcode LB41  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen
- *Raad van Bestuur*  
Raad van Bestuur UMCG  
Huispostcode LA10  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen
- *Bestuur van het UCP*  
Universitair Centrum Psychiatrie  
Hoofd Patiëntenzorg  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen
- *Klachtencommissie Lentis en UCP*  
Secretaris klachtencommissie Lentis en UCP  
Postbus 128  
9470 AC Zuidlaren  
telefoon: (050) 409 72 04
- *Patiëntenvertrouwenspersoon*  
Patiëntenvertrouwenspersoon UCP  
Postbus 30.001  
9700 RB Groningen  
telefoon: (050) 361 20 67  
[www.psychiatrie.umcg.nl](http://www.psychiatrie.umcg.nl)

- *Zorgbelang, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)*  
Hoendiep 95  
9718 TE Groningen  
telefoon: (0900) 243 70 70 (10 cent per minuut)  
[www.Zorgbelang-Nederland.nl](http://www.Zorgbelang-Nederland.nl)
- *De Nationale Ombudsman*  
Postbus 9312  
2509 AC Den Haag  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)
- *Het Regionaal Tuchtcollege*  
Regionaal Tuchtcollege  
Postbus 1658  
9701 BR Groningen  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)
- *De inspectie voor de Gezondheidszorg*  
Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Postbus 392  
8000 AJ Zwolle  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)