Klachtbehandeling

Het kenbaar maken

bij een klacht

Hoe: Digitaal, schriftelijk, telefonisch, persoonlijk

Vorm: Registratie

Met: Ombudsfunctionaris

Doel: Kenbaar maken, signaal afgeven

Een oplossing

bij een klacht

Hoe: Digitaal, schriftelijk, telefonisch, persoonlijk

Vorm: Bemiddeling

Met: Medewerker, leidinggevende en/of ombudsfunctionaris

Doel: Samen een oplossing vinden

Oplossing

Geen oplossing

Een oordeel

bij een klacht

Hoe: Digitaal of schriftelijk

Vorm: Hoorzitting

Met: Klager, beklaagde en klachten-onderzoekscommissie

Doel: Oordeel krijgen

Eens met het oordeel?

Niet eens met het oordeel?

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Doet uitspraak over klacht

Een financiële vergoeding

indienen van een claim

Hoe: Digitaal of schriftelijk

Vorm: Contact schadebehandelaar

Met: Schadebehandelaar en/of aansprakelijkheidsverzekeraar

Doel: Standpunt krijgen over het recht op schadevergoeding

Eens met het standpunt?

Niet eens met het standpunt?

Geschillencommissie Zorg

(kan maximaal €25.000 toekennen)

of

Civiele rechter

Afgehandeld

Zie voor het volledige proces: Klachtenregeling Frisius MC