



Klachtbehandeling bij Frisius MC

Heeft u een klacht? Dan kunt u bij Frisius MC verschillende stappen zetten. U kiest zelf welke route het beste bij uw situatie past. U hoeft niet alle stappen te doorlopen.

1. Uw klacht kenbaar maken

Wat betekent dit?

U laat weten dat u een klacht heeft.

Hoe kunt u dat doen?

- Digitaal
- Schriftelijk
- Telefonisch
- Persoonlijk

Met wie?

Met de ombudsfunctionaris.

Doel

- Uw klacht melden
- Een signaal afgeven

2. Samen zoeken naar een oplossing

Wat betekent dit?

We proberen samen een oplossing te vinden voor uw klacht.

Hoe?

- Digitaal
- Schriftelijk
- Telefonisch
- Persoonlijk

Vorm

Bemiddeling.

Met wie?

- Een medewerker
- Een leidinggevende
- En/of de ombudsfunctionaris

Mogelijke uitkomst

- Er wordt een oplossing gevonden → uw klacht is afgehandeld.
- Er wordt geen oplossing gevonden → u kunt kiezen voor stap 3.

3. Een officieel oordeel vragen**Wat betekent dit?**

U vraagt om een officieel oordeel over uw klacht.

Hoe?

- Digitaal
- Schriftelijk

Vorm

Hoorzitting.

Wie zijn erbij?

- U (de klager)
- De beklaagde
- De klachtenonderzoekscommissie

Mogelijke uitkomst

- U bent het eens met het oordeel → uw klacht is afgehandeld.
- U bent het niet eens met het oordeel → u kunt naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

De Geschillencommissie Ziekenhuizen doet vervolgens een uitspraak over de klacht.

4. Een financiële vergoeding vragen (claim indienen)**Wat betekent dit?**

U vraagt om een financiële schadevergoeding.

Hoe?

- Digitaal
- Schriftelijk

Met wie?

- De schadebehandelaar
- En/of de aansprakelijkheidsverzekeraar

Doel

Een standpunt krijgen over uw verzoek om schadevergoeding.

Mogelijke uitkomst

- U bent het eens met het standpunt → uw klacht is afgehandeld.
- U bent het niet eens met het standpunt → u kunt naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Bij financiële claims kan de Geschillencommissie Ziekenhuizen een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000.

Meer informatie

Meer informatie over klachtbehandeling en de ombudsfunctionaris vindt u op:

www.frisiusmc.nl/over-frisius-mc/kwaliteit/ombudsfunctionaris