

Een klacht indienen

Het Maastricht UMC+ vindt het erg belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over de behandeling en verzorging die u in het ziekenhuis ontvangt. Als u niet tevreden bent, laat het ons dan weten. De klachtenopvang van het Maastricht UMC+ biedt u 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 verschillende manieren aan ons kenbaar maken.

“ *Het Maastricht UMC+ beschikt over een klachtenregeling die aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz) voldoet.*



Samen het probleem oplossen; de klachtenfunctionaris helpt u hierbij.

Plek van ontstaan klacht

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

Patiëntenvoorlichting

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 telefoonnummer 043 - 387 6543 en email info@mumc.nl

De klachtenfunctionaris

Als u behoefte heeft aan advies of ondersteuning bij de verschillende manieren waarop u met uw klacht kunt omgaan, kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is van maandag t/m donderdag van 10.00 tot 12.00 uur bereikbaar op 043 - 3874204. Buiten deze tijden kunt u een boodschap op het antwoordapparaat inspreken. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Voor nadere informatie klik op: <https://www.mumc.nl/patient-bezoeker/praktisch/klacht-indienen/uw-klacht-bespreken-met-de-klachtenfunctionaris>

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, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het Maastricht UMC+. Hiervoor kunt u nadere informatie vragen bij de klachtenfunctionaris (zie voor de contactgegevens hierboven).

Voor nadere informatie klik op: <https://www.mumc.nl/patient-bezoeker/praktisch/klacht-indienen/uw-klacht-indienen-bij-de-klachtencommissie>

Verdere informatie

U kunt uw klacht ook mailen naar klachten@mumc.nl of per post sturen naar: Maastricht UMC+, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 5800, 6202 AZ Maastricht. Voeg er dan a.u.b. wel de ondertekende [akkoordverklaring](#) [beroepsgeheim](#) bij. Via bijgaande link kunt u een film zien waarin een klachtenfunctionaris toelicht hoe ze te werk gaat: <https://www.goedopgelost.nl/madelon/>



De klachtencommissie beoordeelt uw klacht op gegrondheid.

Aansprakelijkheidstelling 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.

Voor nadere informatie klik op:

<https://www.mumc.nl/patient-bezoeker/praktisch/klacht-indienen/een-schadeclaim-enof-aansprakelijkheidsclaim-indienen>

De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als uw klacht of claim niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de Geschillencommissie Ziekenhuizen om een uitspraak vragen. Slechts in hoge uitzonderingsgevallen kunt u rechtstreeks bij de Geschillencommissie terecht.

Voor nadere informatie klik op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Zaakschade

Wanneer sprake is van zaakschade, bijvoorbeeld beschadigde of zoekgeraakte eigendommen, kan een beroep worden gedaan op de WA-verzekering van het Maastricht UMC+. Kunt daartoe het [Meldingsformulier beschadiging/vermissing eigendommen](#) invullen en indienen bij AON assurantiën Maastricht UMC+ (Postbus 5800, 6202 AZ Maastricht) of het ingevulde formulier mailen naar rudolf.gokemeijer@aon.nl

Contactgegevens

T : 043 - 3874204

E : klachten@mumc.nl

W : <https://www.mumc.nl/patient-bezoeker/praktisch/klacht-indienen>