

# Klachtenopvang Maastricht UMC+

Wij vinden het erg belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over uw behandeling en verzorging. Als u desondanks niet tevreden bent over de gang van zaken, laat ons dat dan a.u.b. weten. De klachtenopvang van het Maastricht UMC+ biedt u dan 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 de volgende wijzen aan ons kenbaar maken.**

**Daar waar uw klacht ontstaan is, bij de betrokken medewerkers.**

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

**Bij de patiëntenvoorlichters in het Patiëntenvoorlichtingscentrum.**

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. Meer informatie op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'klacht bespreken met patiëntenvoorlichters'.

**Bij de klachtenfunctionaris.**

Als u opgevangen, begeleid, geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund wilt worden met betrekking tot uw klacht en de diverse mogelijkheden om daar mee om te gaan, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris.

Zij zijn telefonisch te bereiken op nummer 043-387 42 04, op maandag tot en met donderdag tussen 10:00 en 12:00 uur. Meer informatie op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'klachtenfunctionaris'.

## **Bij 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, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het Maastricht UMC+. Meer informatie op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'Klachtencommissie'.

## **Door het indienen van een aansprakelijkheid- en/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. Wanneer sprake is van zaakschade, bijvoorbeeld beschadigde of zoekgeraakte eigendommen, kan een beroep worden gedaan op de WA-verzekering van het Maastricht UMC+. Meer informatie op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'indienen schadeclaim'.

## **Door een beroep te doen op de Geschillencommissie Ziekenhuizen.**

Als uw klacht of claim niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u de Geschillencommissie Ziekenhuizen om een uitspraak vragen. Slechts in hoge uitzonderingsgevallen kunt u rechtstreeks bij de Geschillencommissie terecht. Meer informatie op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'Geschillencommissie Ziekenhuizen'.

Het Maastricht UMC+ beschikt over een klachtenregeling die aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ) voldoet. Bekijk de klachtenregeling op [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl), zoekterm 'Klachtenregeling Maastricht UMC+'.

## **Contact**

Heeft u nog vragen na het lezen van deze informatie, neem dan contact met ons op.

Telefonisch spreekuur

043- 387 42 04

maandag t/m donderdag van 10:00 uur tot 12:00 uur

E-mail

[klachten@mumc.nl](mailto:klachten@mumc.nl)

## **Website**

- [www.mumc.nl](http://www.mumc.nl)

*Odin 032271 Uitgave juni 2019*

Bezoekadres  
P. Debyelaan 25  
6229 HX Maastricht

Postadres  
Postbus 5800  
6202 AZ Maastricht

Algemeen telefoonnummer  
043-387 65 43  
[www.mumc.nl](http://www.mumc.nl)