

# Als uw behandeling anders uitpakt: een klacht indienen

1

Wilt u een gesprek of genoegdoening?



2

Wilt u een oordeel over de gegrondheid?



3

Wilt u een schadevergoeding?



4

Komt u er met de zorgverlener of -instelling niet uit?



5

Wilt u kwaliteitsverbetering?



6

Wilt u straffen?



# Als uw behandeling anders uitpakt: een klacht indienen



Wilt u een gesprek of genoegdoening?

Bedenk voor u stappen onderneemt wat u wilt bereiken. Vraag naar de mogelijkheden en wat u daarvan kunt verwachten. Wilt u een gesprek of genoegdoening? Hiervoor kunt u terecht bij uw zorgverlener of klachtenfunctionaris. Samen zoekt u naar een mogelijke oplossing. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Hoger beroep is niet mogelijk.



Wilt u een oordeel over de gegrondheid?

Hiervoor kunt u een kosteloos een schriftelijke klacht indienen bij de zorginstelling of zorgverlener. Kijk op de website hoe u dit kunt doen. Na hoor en wederhoor geven zij een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Soms leidt dit ook tot adviezen voor kwaliteitsverbeteringen. Bent u het niet eens met het oordeel? Dan kunt u een uitspraak vragen van de geschillencommissie waar de zorginstelling bij aangesloten is.



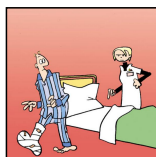
Wilt u een schadevergoeding?

Dien een schriftelijke claim in bij de zorgverlener of zorginstelling waarin u hem/hen aansprakelijk stelt. Meestal sturen zij uw claim door naar de schadeverzekeraar. Als de verzekeraar de aansprakelijkheid erkent, proberen zij een schikking met u te treffen of volgt een schadevergoeding. U kunt ook een schadevergoeding eisen bij de civiele rechter.



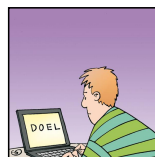
Komt u er met de zorgverlener of -instelling niet uit?

Komt u er samen niet uit, dan kunt u de claim indienen bij de geschillencommissie waar de zorginstelling bij is aangesloten. Dit kan bij claims tot 25.000 euro. U kunt ook de civiele rechter inschakelen en laten oordelen. De kosten hiervoor zijn vaak hoog door juridische bijstand.



Wilt u kwaliteitsverbetering?

Dien uw klacht in bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de inspectie voor de Gezondheidszorg. Zij behandelt geen individuele klachten, maar doet zo nodig onderzoek. Hieruit kunnen eisen voor verbetering of andere maatregelen voortkomen. Geen kosten, geen beroep mogelijk. U kunt ook een tuchtklacht indienen bij het (regionaal) tuchtcollege. Bij gegrondverklaring kunnen maatregelen volgen, zoals een waarschuwing tot ontzegging uit het beroep.



Wilt u straffen?

U kunt een strafklacht indienen bij de strafrechter voor bestraffing van een misdrijf. Het Openbaar Ministerie beslist over vervolging, de strafrechter over de strafmaat. De kosten zijn hoog, onder andere voor juridische bijstand. Hoger beroep is mogelijk bij het gerechtshof of uiteindelijk bij de Hoge Raad.