

Bijlage 5: Klachtenprocedure en bezwaar

Bezwaar en beroep

Het Radboud Centrum voor Mindfulness vaart mee op het [klachtenreglement](#) van het Radboudumc, welke is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), speciaal voor patiënten en bezoekers van het Radboudumc.

Er zijn **vier** stappen die de student kan doorlopen om een klacht in te dienen:

1. Bespreek de onvrede met de hoofddocent

De student went zich in eerste instantie tot de hoofddocent met de intentie de klacht onderling op te lossen. Indien de student er niet uit komt met de hoofddocent dan kan hij/zij contact opnemen met de klachtenbemiddelaars.

2. Leg de klacht voor bij de klachtenbemiddelaars van het Radboudumc

De klachtenbemiddelaar werkt onpartijdig en onbevooroordeeld en heeft geheimhoudingsplicht. Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen. De student meldt de klacht aan via een [digitaal klachtenformulier](#).

De gang van zaken klachtenbemiddelaars

- Binnen 5 werkdagen na de melding van de klacht krijgt de student een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De klachtenbemiddelaar informeert de medewerkers die bij de klacht betrokken zijn en laat dit ook hun leidinggevenden weten.
- De klachtenbemiddelaar streeft ernaar binnen 6 weken, of zoveel eerder als mogelijk, tot een afronding te komen. Deze periode kan met 4 weken verlengd worden als de behandeling van de klacht meer tijd vergt. Als het nodig is om de periode nog verder te verlengen, gebeurt dat in overleg met student die de klacht heeft.
- Mails die de klachtenbemiddelaar na de ontvangstbevestiging verstuurd, kunnen beveiligd verstuurd worden.
- De klachtenbemiddelaar draagt zorg voor schriftelijke afronding van de uitkomst van de behandeling van de klacht.
- Indien de student in de klacht (ook) om een schadevergoeding vraagt, dan neemt de klachtenbemiddelaar (voor dit gedeelte) contact op met de gezondheidsrechtjurist.
- De klachtenbemiddelaars registreren alle klachten. Dit doen ze om de Raad van Bestuur te adviseren over mogelijke verbeteringen in de zorg.

Is de student niet tevreden over de behandeling van zijn/haar klacht door de klachtenbemiddelaar. Dan kunt hij/zij zich wenden tot de [Geschillencommissie Ziekenhuizen](#).

3. Vraag de Geschillencommissie Ziekenhuizen uitspraak te doen de klacht.

Het Radboudumc is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. De Geschillen Commissie is onafhankelijk en kan een schadevergoeding toekennen. Het gaat dan om een schadevergoeding van maximaal € 25.000,-. Aan de behandeling van deze klacht zijn wel kosten verbonden. Deze kosten kan de student terugvinden op de website van de Geschillen Commissie Ziekenhuizen. Deze Geschillen Commissie Ziekenhuizen doet in principe binnen 6 maanden uitspraak. De uitspraak is bindend, dat betekent dat alle betrokkenen de uitspraak moeten accepteren. Meer informatie vindt de student op de website van de Geschillen Commissie.

4. Dien een schadeclaim in.

Indien de student vindt dat hij/zij door het verblijf of behandeling in ons ziekenhuis financiële schade heeft geleden, dan kan de student een schadeclaim indienen. Dit kan alleen schriftelijk. Binnen 10 werkdagen ontvangt de student een ontvangstbevestiging met daarin de procedure van afhandeling.

De student wordt gevraagd de volgende gegevens in de brief te zetten:

- Naam, voorletters, geboortedatum en geslacht van de student.
- Het adres waar het Radboudumc de post naartoe kan sturen en telefoonnummer.
- Een beschrijving van de feiten en de reden waarom de student vindt dat het ziekenhuis aansprakelijk is.
- De student geeft als dat mogelijk is, een overzicht van de schade.

De schadeclaim kan alleen schriftelijk worden ingediend. De student kan de brief naar onderstaand adres versturen.

Radboudumc
630 Raad van Bestuur
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen