

## Het indienen van een schadeclaim

Deze folder geeft u informatie over hoe en wanneer u een schadeclaim kunt indienen. De informatie is dus niet van toepassing op het indienen van een klacht. Als u meer wilt weten over dit onderwerp, kunt u onze brochure 'Een klacht? Doe er wat mee' opvragen via onze website [www.etz.nl](http://www.etz.nl) of telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionarissen van het ETZ. Alhoewel medewerkers van ons ziekenhuis proberen zorgvuldig te werken, is het niet altijd te voorkomen dat u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis schade oploopt. U hebt dan de mogelijkheid een schadeclaim in te dienen. Het feit dat u schade hebt opgelopen in het ziekenhuis, betekent echter niet per definitie dat u recht hebt op een schadevergoeding. Dat hangt af van een aantal factoren.

### Verschillende soorten schade

Er zijn verschillende soorten schade. Schade kan voortkomen uit schade die uw persoon betreft, dan spreken we over **letselschade**. Schade kan ook materieel zijn, dat wil zeggen voortkomen uit beschadiging of vermissing van eigendommen, **zaakschade**.

#### Letselschade

Aan een medisch onderzoek of medische behandeling is altijd een risico verbonden. Er kan een complicatie optreden, wat niet altijd te voorkomen is. Dat een complicatie optreedt, betekent dat iets fout is gegaan, maar niet automatisch dat de medisch specialist of een andere zorgverlener iets fout heeft gedaan. Als u van mening bent dat u letsel en/of vermogensschade heeft opgelopen door een onzorgvuldige medische behandeling, dan kan dat voor u reden zijn om het ziekenhuis aansprakelijk te stellen. U kunt hierover een brief sturen aan:

ETZ  
Ter attentie van de Raad van Bestuur  
Postbus 90151  
5000 LC Tilburg

Om uw schade nader te onderzoeken, moet het ziekenhuis uw relevante medische gegevens opvragen en toesturen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis, MediRisk. Hiervoor wordt uw schriftelijke toestemming gevraagd. Van de aansprakelijkheidsverzekeraar ontvangt u bericht over de aansprakelijkheid en de eventueel te vergoeden schade. Voor meer informatie over het indienen van een claim, bekijk de website: <https://medirisk.nl/voor-patienten/>.

#### Zaakschade

Een ziekenhuis is voor iedereen toegankelijk. Diefstal, vermissing en beschadiging zijn hierdoor niet altijd te voorkomen. Wij adviseren om bij uw bezoek aan de polikliniek en bij opname zo min mogelijk geld, sieraden en andere zaken van (emotionele) waarde mee te nemen. Het ziekenhuis aanvaardt géén aansprakelijkheid voor schade aan of verlies van dergelijke zaken. Wanneer u meent door schuld of nalatigheid van het ziekenhuis schade te hebben ondervonden door beschadiging, vermissing of diefstal kunt u het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk stellen. Als er schade is ontstaan aan uw eigendommen of als er spullen zijn zoekgeraakt meldt u dit per omgaande. Als dit plaatsvindt tijdens uw verblijf moet u de schade direct aan de leiding van de afdeling waar dit is gebeurd door geven. Zij vullen dan samen met u een schadeformulier in.

Na uw verblijf in het ziekenhuis kunt u ook nog een verzoek tot schadevergoeding indienen met een speciaal formulier dat u bijgaand aantreft of via onze website te downloaden is. Daarop moet u onder meer aangeven hoe de schade is ontstaan of hoe uw bezittingen vermist zijn geraakt. Dit formulier kunt u vervolgens richten aan het hoofd van de afdeling waar de schade is opgelopen. Er kan u worden gevraagd om 'bewijsstukken' op te sturen om te kunnen vaststellen op welke vergoeding u mogelijk recht hebt, zoals het originele aankoopbewijs van het beschadigde of vermiste voorwerp. Het is meestal niet zo dat de nieuwwaarde van uw eigendom wordt vergoed. De hoogte van een eventuele schadevergoeding hangt af van de dagwaarde van de verloren/beschadigde zaak. Om die te berekenen, moeten de leeftijd en de aanschafkosten van die zaak worden vastgesteld. Het is daarom van belang dat u bij een schadeclaim een originele aankoopnota of rekening kunt overleggen.

Als u uw schade bij uw eigen verzekering hebt ingediend en deze volledig is vergoed, kunt u geen aanspraak meer maken op een schadevergoeding van het ziekenhuis.

### **Tot slot**

Als u na het lezen van deze brochure nog vragen hebt, dan kunt zich wenden tot de klachtenfunctionaris die u kan helpen of kan doorverwijzen naar de juiste persoon of afdeling.

### **Belangrijke telefoonnummers ETZ**

**(Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis)** (013) 22 100 00

**Afdeling Klachtenbemiddeling:** (013) 22 127 22  
**Postbus 90151, 5000 LC Tilburg**

#### **Klachtenfunctionarissen:**

**Yolanda de Haan**

**Trudy Stalenhoef**

**Kitty Koehorst**

**E-mail:** [klachten@etz.nl](mailto:klachten@etz.nl)

## Meldingsformulier zaakschade

Sturen naar de afdeling die volgens u verantwoordelijk is.

**Naam en voorletters:** \_\_\_\_\_

**Adres:** \_\_\_\_\_

**Postcode en woonplaats:** \_\_\_\_\_

**Telefoonnummer:** \_\_\_\_\_

**(indien nodig) naam patiënt:** \_\_\_\_\_

**(indien nodig) relatie tot de patiënt:** \_\_\_\_\_

**Geboortedatum patiënt:** \_\_\_\_\_

**Patiëntnummer, indien bekend:** \_\_\_\_\_

### Wat is er gebeurd?

Beschrijving van wat er gebeurd is. (plaats, datum, wat is beschadigd, wie is volgens u de veroorzaker)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Informatie over beschadigd/vermist voorwerp

**Aankoopprijs:** € \_\_\_\_\_

**Datum aankoop:** \_\_\_\_\_

**Kosten vervanging:** € \_\_\_\_\_

s.v.p. bijvoegen:

rekeningen (origineel)

uitkeringskwitantie/afwijzingsbericht van de instantie waar u de schade al gedeclareerd hebt.

**IBAN rekeningnummer:** \_\_\_\_\_

**Ten name van:** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Handtekening:** \_\_\_\_\_

in te vullen door verantwoordelijke van de afdeling: voor akkoord:

**naam zorggroepmanager:** \_\_\_\_\_

**(handtekening):** \_\_\_\_\_

N.B. Dit formulier geldt alleen voor beschadiging/vermissing van voorwerpen in het ETZ.

## **Toelichting bij de beoordeling van een schadeclaim door het ETZ**

Een patiënt is zelf verantwoordelijk voor het beheer van zijn eigen goederen. (kleding, bril gebitsprothese envovoorts)

Schade die ontstaat door beschadiging of vermissing van deze goederen is voor eigen rekening van de patiënt. Het feit dat de schade is ontstaan tijdens het verblijf in het ziekenhuis wil nog niet zeggen dat het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk is. Pas als duidelijk is dat de vermissing/beschadiging veroorzaakt is door een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming (fout) van een medewerker van het ETZ, of door het gebruik van ondeugdelijk materiaal, kan de schade voor vergoeding in aanmerking komen.

Waardevolle goederen dienen in bewaring gegeven te worden bij de beveiligingsdienst. Als een patiënt welbewust waardevolle voorwerpen bij zich houdt, is dat zijn eigen risico.

Schade moet in eerste instantie verhaald worden op andere instanties. (ziektkostenverzekeraar, eigen verzekering) Het eventueel door het ETZ uit te betalen schadebedrag wordt verminderd met vergoedingen die patiënten van derden hebben ontvangen.

Bij het vaststellen van de hoogte van de schadevergoeding voor goederen, wordt hetzelfde afschrijvingspercentage gehanteerd, als dat wat bij de verzekeringsmaatschappijen gebruikelijk is.