



# Heeft u een klacht?

## Klachtenregeling huisartsenzorg

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u ontvangt. Alle medewerkers doen hun best om u de best mogelijke zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent of een klacht heeft. Een klacht kan te maken hebben met bijvoorbeeld de behandeling, de gang van zaken of de bejegening door een zorgverlener.

Wij stellen het op prijs als u ons op de hoogte brengt van uw klacht. Hierdoor kunnen wij onze zorgverlening blijven verbeteren. Dit kunt u doen:

### **Stap 1 | uit uw klacht bij uw huisarts of een andere zorgverlener**

De makkelijkste en vaak ook snelste oplossing is uw klacht direct bespreken met uw huisarts of zorgverlener. Een gesprek kan verhelderend werken en vaak al tot een oplossing leiden.



U kunt uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken door het formulier in te vullen op [www.cohesie.org](http://www.cohesie.org). Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op om samen in gesprek te gaan.

### **Stap 2 | bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris**

Vindt u het lastig om uw klacht met ons te bespreken, of leidt het gesprek niet tot een oplossing, dan kunt u gebruik maken van een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing en kan bemiddelen. Alles wat u samen bespreekt is vertrouwelijk.

Onze praktijk is aangesloten bij de klachtenfunctionaris van huisartsenorganisatie Cohesie. Om uw klacht kenbaar te maken bij de klachtenfunctionaris kunt u het formulier invullen via [www.cohesie.org](http://www.cohesie.org) of bellen naar 077-320 37 30.

Geef aan dat uw klacht rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris moet. De klachtenfunctionaris neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

### **Stap 3 | vraag om een oordeel door de geschilleninstantie**

Heeft de hulp van de klachtenfunctionaris niet geleid tot een oplossing voor uw klacht,

dan kunt u uw klacht als geschil indienen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is of omdat u wilt dat er een advies aan de zorgverlener wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. De geschilleninstantie is onafhankelijk en hun oordeel is bindend.



Onze klachtenfunctionaris informeert u graag over het voorleggen van uw onopgeloste klacht aan de geschilleninstantie. Meer informatie over de geschilleninstantie huisartsenzorg leest u op [www.skge.nl](http://www.skge.nl).

De uitgebreide klachtenregeling kunt u opvragen bij uw huisarts.

### De klachtenprocedure

Stap 1 | Uit uw klacht bij uw huisarts of een andere zorgverlener

• *Alleen als wij van uw klacht op de hoogte zijn kunnen we naar een oplossing zoeken*

Stap 2 | Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris

• *Als u er samen met uw huisarts of zorgverlener niet uit komt*

Stap 3 | Vraag om een oordeel door de geschilleninstantie

• *Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een oplossing*