

# Klachtenprocedure huisartspraktijk

A.R. Jonkhoff

## **Aanleiding**

Wij vinden het fijn om te horen dat wij het goed doen, maar..... wij willen graag beter worden. Voor het verbeteren van kwaliteit van zorg hebben wij uw hulp nodig.

Het doel van onze klachtenprocedure is dan ook om de vertrouwensrelatie met u te behouden of te herstellen en om onze kwaliteit van zorg te verbeteren.

Uw verbetertips en klachten kunnen betrekking hebben op alle dienstverleners in onze praktijk, het (medisch) handelen, de bejegening en communicatie of op onze praktijkorganisatie.

Wij staan open voor tips, opmerkingen of klachten. Naast dat wij zullen zoeken naar directe oplossingen, registreren wij uw tips en klachten voor intern gebruik en hopen op die manier meer inzicht te krijgen in waar onze praktijk volgens u beter moet worden.

## **Procedure**

### **Problemen direct oplossen**

Als u tips, opmerkingen of klachten heeft over bijvoorbeeld uw verzorging of behandeling, of over onze praktijkorganisatie, kunt u deze het beste direct bespreken met de betrokkene(n). Door uw ideeën of onvrede kenbaar te maken, stelt u ons in staat direct een oplossing te zoeken of eventuele misverstanden recht te zetten.

### **Overleg met de huisarts**

Als overleg niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u uw opmerking of klacht bespreken met de huisarts. Deze kan samen met u naar een oplossing zoeken en u eventueel advies geven over de weg die u het beste kunt bewandelen. De klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### **Uw idee of klacht schriftelijk ingediend**

U kunt uw opmerking of klacht ook schriftelijk overbrengen. Vraag aan de praktijkassistente naar het klachtenformulier of download het van onze website. Richt het formulier aan de huisarts. In geval van een klacht neemt deze binnen 3 werkdagen na ontvangst contact met u op ter verheldering van uw klacht om samen de vervolgstappen met u te bespreken.

### **Terugkoppeling en afhandeling klacht**

Klachtenprocedure Huisartspraktijk A.R. Jonkhoff

Joh. de Breukstraat 42 2021 HB HAARLEM

U ontvangt hierna een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht en de vervolgstappen die wij zijn overeengekomen.

### **Advies en ondersteuning bij indienen klacht**

U kunt voor advies en ondersteuning hulp inschakelen van Stichting DOKh Afdeling Klachten en Geschillen:

Robijnstraat 6

1812 RB. ALKMAAR

Tel: 072-520 83 25

E-mail: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl)

Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

Deze organisaties werken onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en vormen een onderdeel van Zorgbelang Nederland. Zij kunnen u informatie geven over uw rechten en plichten als patiënt. Ook adviseren zij waar u met uw klacht terecht kunt. Een medewerker kan u helpen bij het schrijven van een brief of bij een gesprek met de huisarts. Zonodig kan het Meldpunt Cliëntenbelang Amsterdam bemiddelen. Bemiddeling kan uiteraard alleen als u en uw huisarts daarmee instemmen.

### **Externe klachtencommissie: huisartsen Klachtencommissie**

Wanneer wij er samen om één of andere reden niet uitkomen kunt u óf de klachtencoördinator besluiten om de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. De huisartsen zijn aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtencommissie. Huisartsen Klachtencommissie Stichting DOKh afdeling Klachten en Geschillen. Meer informatie over het indienen van een klacht bij deze klachtencommissie kunt u verkrijgen bij ons op de praktijk.

Vanaf het moment dat de klacht is ingediend bij de externe klachtencommissie heeft de huisartsenpraktijk geen rol meer in de procedure. Binnen twee weken na het indienen van de klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging van HKcA. De HKcA streeft ernaar binnen 4 tot 5 weken na ontvangst van de klacht een uitspraak te doen en u hiervan op de hoogte te stellen. Uiterlijk één maand na de uitspraak van het oordeel 'gegrond' informeren wij u of en zo ja welke maatregelen wij binnen de praktijk nemen naar aanleiding van de klacht en de uitspraak.