**KLACHTENPROCEDURE**

Heeft u een klacht over onze praktijk ?

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Natuurlijk is het mogelijk dat u geen goed gevoel heeft na contact met medewerkers van onze praktijk. U vindt bijvoorbeeld dat u niet serieus bent genomen of u heeft de praktijk niet goed kunnen bereiken. Wij willen dat dan graag zo snel mogelijk weten, zodat wij dit met u kunnen bespreken en we ervan kunnen leren.

U kunt dit doen door een Klachtenformulier te vragen aan de praktijkassistente, deze in te vullen en weer in te leveren. Eén van onze huisartsen neemt uw klacht dan in behandeling. De huisarts of een andere medewerker kan u bellen als uw klacht nog niet helemaal duidelijk is. Wij streven ernaar om uw klacht uiterlijk binnen 30 dagen in behandeling te nemen en af te ronden. Daarna geven we telefonisch of via een afspraak een reactie op uw klacht.

|  |
| --- |
| Klachtenformulier voor de patiënt Wilt u het formulier helemaal invullen |

|  |
| --- |
| Uw gegevens (degene die de klacht indient) |
| Naam: M/V  Adres:  Postcode + woonplaats:  Telefoonnummer: |

|  |
| --- |
| Gegevens van de patiënt (dit kan iemand anders zijn dan de indiener) |
| Naam van de patiënt:  Geboortedatum patiënt:  Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote): |

|  |  |
| --- | --- |
| Aard van de klacht | |
| Datum gebeurtenis: | Tijdstip: |
| De klacht gaat over *(meerdere keuzes mogelijk)*:   * medisch handelen van medewerker * bejegening door medewerker  (= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat) * organisatie huisartsenpraktijk (= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn) * administratieve of financiële afhandeling * iets anders | |
| Omschrijving van de klacht: | |

|  |
| --- |
| U kunt het ingevulde formulier afgeven bij:  Eén van de medewerkers of de huisarts.  De huisarts neemt daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op. |

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie in onze regio, waarbij de huisartsenpraktijk is aangesloten.

Ook wanneer u uw klacht niet direct met de medewerkers uit onze praktijk wilt bespreken, kunt u uw klacht ook bij deze Klachtencommissie indienen: via de website [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

# SKGE: voor een betere eerstelijnszorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beoogt een betere en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo’n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) faciliteert een netwerk van onafhankelijke klachtenfunctionarissen die uw klacht kunnen bemiddelen. Daarnaast zijn de Geschilleninstanties Huisartsenzorg en Openbare Apotheken van SKGE erkend.