|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Documentnummer: **PRA.05B** | Versie: 16.04.2021 | EV |
| Herzieningsdatum : | | |

# **Patiëntenvoorlichting klachtenprocedure**

Het kan zijn dat u niet tevreden bent of een klacht heeft over uw huisarts of een andere medewerker van de praktijk. Zo kunnen er zaken zijn die misschien niet lopen zoals u dat verwacht. De huisarts of medewerker kan goede redenen hebben voor zijn of haar handelen. Toch kunt u het idee hebben dat u zich niet gehoord voelt.

**Bespreek uw klacht met uw huisarts**

Bespreek uw klacht eerst met de huisarts zelf. Veel mensen vinden het lastig om te klagen, maar de meeste huisartsen stellen het op prijs om te horen als een patiënt niet tevreden is. Als uw huisarts weet wat er mis gaat, kan hij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Zo kan de zorg verbeteren, voor uzelf maar ook voor anderen.

In het gesprek legt u uit waar u ontevreden over bent. Als het beleid van de huisarts wel correct was, kan hij u uitleggen waarom hij zo handelde. En als hij een fout heeft gemaakt, kunt u samen zoeken naar een oplossing. Misschien vindt u het moeilijk om hier met uw huisarts over te praten; dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek. Ook ontevredenheid over de assistente, praktijkondersteuner, waarnemend huisarts of de huisartsenpost kunt u met de huisarts bespreken.

**Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris**

Als het gesprek met de huisarts niet naar uw tevredenheid verloopt, kunt u een klacht indienen. U kunt uw klacht voorleggen aan een klachtenfunctionaris. Alle huisartsenpraktijken en huisartsenposten zijn aangesloten bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris.

Onze praktijk is aangesloten bij de onderstaande regionale klachtencommissie:

Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

info@klachtenhuisarts.nl

Telefoon: 040-2122780

De klachtenfunctionaris gaat met beide partijen in gesprek en probeert via bemiddeling tot een oplossing te komen, waar beide partijen zich in kunnen vinden.

U moet uw klacht schriftelijk indienen. Het is verstandig om ook op het formulier te zetten wat u wilt bereiken: bijvoorbeeld een excuus van de huisarts of betrokken medewerker of een gewenste verbetering in de organisatie.

**Geschillencommissie**

Meestal komt u met uw huisarts en bemiddeling door de klachtenfunctionaris wel tot een oplossing. Mocht dat helaas niet zo zijn, dan kunt u naar een landelijk erkende geschillencommissie toe, waarbij de huisartsenpraktijk is aangesloten.