

## Wat kan de Klachtencommissie voor u betekenen?

De Klachtencommissie doet een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van uw klacht en kan hierbij aanbevelingen aan de huisarts, de huisartsenpost of het gezondheidscentrum doen om herhaling van de klacht te voorkomen. De Klachtencommissie doet onderzoek waarbij beide partijen de gelegenheid krijgen een toelichting te geven op de inhoud van de klacht. Dit gebeurt in beginsel schriftelijk.

De Klachtencommissie kan juridisch niet afdwingen dat de huisarts, de huisartsenpost of het gezondheidscentrum zijn of haar werkwijze verandert, omdat de uitspraak en aanbevelingen niet bindend zijn. In de meeste gevallen zal de huisarts, de huisartsenpost of het gezondheidscentrum echter wel gehoor geven aan het verzoek van de Klachtencommissie op een gegronde uitspraak en/of aanbeveling te reageren. De Klachtencommissie kan geen sancties opleggen en geen schadevergoeding toekennen.

## Andere mogelijkheden

Als u wel een bindende uitspraak wenst, dient u een andere procedure te volgen. U kunt dan een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, bij een rechter of bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Deze procedures zijn echter niet altijd zonder kosten.

## Voor wie geldt de regeling?

De regeling geldt voor huisartsen, waarnemend huisartsen, huisartsen in dienstverband van een huisarts, huisartsen in opleiding, dienstdoende huisartsen bij een huisartsenpost en voor klachten over de organisatie van een huisartsenpost, gezondheidscentrum of een medewerker daarvan. Meer informatie kunt u krijgen bij de medewerkers van de Klachtenregeling.

# Heeft u een klacht over huisartsenzorg?

Doe er wat mee en volg zo mogelijk de volgende stappen:

1. Probeer eerst samen met de huisarts het probleem op te lossen.
2. Indien u hierbij advies nodig hebt kunt u contact opnemen met de afdeling Informatie- en Klachtenopvang (IKG) van Zorgbelang.
3. Wenst u bemiddeling of een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.



STICHTING KLACHTENREGELING  
HUISARTSENZORG ZUID-NEDERLAND

# Heeft u een klacht over huisartsenzorg?

**U kunt er iets mee doen!**



Stichting Klachtenregeling  
Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
040-2122780  
[www.klachtenhuisarts.nl](http://www.klachtenhuisarts.nl)

november 2012



Heeft u een klacht over huisartsenzorg?  
U kunt er iets mee doen!

Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over hun huisarts. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden.

In deze folder leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht over een bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland aangesloten huisarts/zorgverlener, huisartsenpost of gezondheidscentrum.

Het gaat om deelnemers uit de provincies Zeeland, Noord-Brabant, Limburg en een deel van de provincies Gelderland en Utrecht.

De klachtenregeling is opgezet op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

# Wat kunt u doen met uw klacht?

## 1. Probeer samen met de huisarts het probleem op te lossen

De huisarts stelt het vaak op prijs indien hij of zij de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Dat kan ook als de klacht over de praktijkassistent(e), de waarnemer, de huisartsenpost of het gezondheidscentrum gaat. Als de huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan hij ook niet samen met u naar een oplossing zoeken.

## 2. Advisering door de afdeling Informatie- en Klachtenopvang (IKG) van Zorgbelang

Het IKG kan informatie geven over uw rechten en plichten als patiënt en adviseren waar u met uw klacht terecht kunt. Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is onderdeel van Zorgbelang Nederland. In Zuid-Nederland zijn meerdere IKG's. Alle IKG's zijn telefonisch te bereiken via 0900 – 243 70 70 (€0,10 per minuut) en via [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

## 3. Indienen van de klacht bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Het kan zijn dat een gesprek met de huisarts niet tot een oplossing heeft geleid of in uw geval niet van toepassing is. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland. Na ontvangst van uw klacht neemt onze klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op over de te volgen procedure.

### U kunt:

1. uw klacht telefonisch laten bemiddelen. De klacht wordt dan door de klachtenfunctionaris telefonisch besproken met de huisarts, huisartsenpost of gezondheidscentrum, waarbij wordt getracht te komen tot een oplossing van uw klacht.
2. uw klacht, samen met de klachtenfunctionaris, bespreken met de huisarts, huisartsenpost of gezondheidscentrum waarbij wordt getracht te komen tot een oplossing van uw klacht.
3. uw klacht laten behandelen door de Klachtencommissie Huisartsenzorg Zuid-Nederland. De Klachtencommissie doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De Klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en vier leden: twee leden voorgedragen door Zorgbelang en twee huisartsleden voorgedragen door de Huisartsenkringen.

