



ISO 9001 gecertificeerd

Stichting Deskundigheidsbevordering en  
Ondersteuning Kwaliteitsbeleid  
Huisartsenpraktijken Noordwest-Nederland

## Gebiedsomschrijving (gemeenten)



Abcoude • Aalsmeer • Alkmaar • Amstelveen •  
Andijk • Anna Paulowna • Beemster •  
Bennebroek • Bergen • Beverwijk • Bloemendaal  
Castricum • Den Helder • Drechterland •  
Edam/Volendam • Enkhuizen • Graft-de Rijk •  
Haarlem • Haarlemmerliede/Spaarnwoude •  
Haarlemmermeer • Harenkarspel • Heemskerk •  
Heemstede • Heerhugowaard • Heiloo • Hoorn •  
Landsmeer • Langedijk • Medemblik • Niedorp •  
Noorder-Koggenland • Oostzaan • Opmeer •  
Ouder-Amstel • Purmerend • Schagen • Schermer  
• Stede Broec • Texel • Uitgeest • Uithoorn •  
Velsen • Waterland • Wervershoof • Wieringen •  
Wieringermeer • Wormerland • Zaanstad •  
Zandvoort • Zeevang • Zijpe

Stichting DOKh  
**Afdeling Klachtenregeling**

Kwakelkade 21f  
1823 CL ALKMAAR  
Tel. 072 - 520 83 25

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

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

Januari 2012

# HEEFT U EEN KLACHT OVER UW HUISARTS?

**U kunt hier iets mee doen!**



ISO 9001 gecertificeerd

Een goed contact met uw huisarts is heel belangrijk. Ziek zijn is al vervelend genoeg. 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 huisarts die is aangesloten bij:

## **de Klachtenregeling Huisartsenzorg Noordwest-Nederland**

### **1. Bespreken**

Bespreek de klacht met uw huisarts!

### **2. Klachtopvang**

Maak gebruik van klachtopvang!

### **3. Klachtbemiddeling**

Doe een beroep op de klachtbemiddelaar!

### **4. Klachtbehandeling**

Laat uw klacht behandelen door de klachtencommissie!

## **Wat kunt u doen met uw klacht?**

Hieronder staan de mogelijkheden binnen de klachtenregeling beschreven, van het voortraject tot aan klachtbehandeling door de klachtencommissie.

U bent niet verplicht om alle hier genoemde stappen te doorlopen. Onderzoek heeft alleen wel geleerd dat het bespreken van een klacht met de huisarts zelf, klachtopvang en/of -bemiddeling vaak tot een bevredigender oplossing leiden dan klachtbehandeling door de klachtencommissie. Wanneer u geen gebruik wilt maken van het voortraject of als het voortraject niet naar tevredenheid is verlopen, dan kan klachtbehandeling door de klachtencommissie plaatsvinden.

## **Voortraject**

### **1. De klacht bespreken met uw huisarts**

Probeer u eerst het probleem met uw huisarts te bespreken. Dat kan ook wanneer de klacht over de praktijkassistent of de waarnemer gaat. Als uw huisarts niet weet dat u ontevreden bent, dan kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen.

### **2. Klachtopvang**

Wilt u weten wat uw rechten en plichten zijn en/of advies over wat u met uw klacht kunt doen of hulp bij het opstellen van uw klacht?

Voor klachtopvang wordt u verwezen naar de hiervoor bestemde onafhankelijke (patiënten) organisaties. Een overzicht van instanties die zich met klachtopvang bezig houden, is te vinden op de website van DOKh.

### **3. Klachtbemiddeling**

De klachtbemiddelaar probeert in goed overleg met u en degene over wie geklaagd wordt te komen tot een oplossing van de klacht. Klachtbemiddelaars kunnen op uw verzoek worden ingeschakeld door DOKh of door de instantie die de klachtopvang verzorgt.

## **Klachtencommissie**

### **4. Behandeling door de klachtencommissie**

Klachtbehandeling gebeurt door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een lid op voordracht van een patiëntenorganisatie en een lid namens de beroepsgroep huisartsen. De klachtencommissie oriënteert zich op de klacht, hoort partijen en komt tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en waar nodig tot een advies aan de huisarts. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle informatie die nodig is. Misschien is het nodig om (een deel van) uw dossier bij de huisarts op te vragen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Tijdens een zitting van de klachtencommissie worden u en uw huisarts in de gelegenheid gesteld een en ander mondeling toe te lichten. U kunt zich laten bijstaan door een adviseur. Als u behandeling door de klachtencommissie wenst, dan dient u uw klacht schriftelijk in te dienen. De klachtencommissie neemt géén schadeclaims in behandeling. Het adres van de klachtencommissie staat op de andere zijde van deze folder.

## **Kosten**

Aan klachtbemiddeling en klachtbehandeling door de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

## **Privacy**

Alle betrokkenen bij de klachtenregeling gaan zorgvuldig met uw privacy om!

## **Voor wie geldt deze klachtenregeling?**

De regeling geldt voor huisartsen, die zich als deelnemer van de klachtenregeling hebben aangemeld bij de Klachtenregeling Huisartsenzorg Noordwest-Nederland.

## **Meer informatie?**

Uitgebreide informatie over de klachtenregeling en het klachtreglement is te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl).

Ook is hier informatie te vinden over waar u nog meer met uw klacht terecht kunt.