

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over de inzet en het werk van de huisarts. Een enkele keer echter is dat niet het geval. Komt u er samen niet uit, dan kunt u bij de Klachtencommissie Huisartsen Amsterdam terecht. Soms zal de commissie alsnog proberen te bemiddelen tussen u en de huisarts. Soms komt de commissie met een uitspraak over uw klacht. Bepalend voor het werk van de commissie is steeds wat u zelf wilt.

Deze folder geeft informatie over de manier waarop u met uw klacht terecht kunt bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Ook leest u hoe de functionaris ermee om zal gaan.

IEDERE HUISARTS EN ELKE HUISARTSENDIENST IN NEDERLAND IS VERPLICHT EEN KLACHTENREGELING TE HEBBEN. IN DIE REGELING MOET ONDER ANDERE STAAN WAAR HUN PATIËNTEN MET EVENTUELE KLACHTEN OVER HUN BEROEPSBEOEFENING TERECHT KUNNEN.



### Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018, 5601 KA EINDHOVEN

T: 088- 0229100

(maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00  
uur en vrijdag tussen 09.00 en 13.00 uur)

Email: [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)

Website: <https://www.skge.nl/patienten>



**HEEFT U EEN KLACHT OVER  
UW HUISARTS EN U KOMT  
ER SAMEN NIET UIT?**

**U kunt er iets mee doen!**



## Inleiding

*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 Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg.*

## DE SPELREGELS

### 1. De klacht bespreken met uw huisarts

Probeer 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. Mocht een gesprek met uw huisarts niet tot het voor u gewenste resultaat leiden, dan kunt u zich wenden tot Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

*Wij stellen het erg op prijs als u zich in eerste instantie tot ons richt. Wij willen graag samen met u, uw probleem/klacht oplossen.*

### 2. Behandeling door de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris oriënteert zich op de klacht, hoort partijen en komt tot een uitspraak over de gegrondheid van de klachten – waar nodig – tot een advies aan de huisarts. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtenfunctionaris alle informatie die nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om een toelichting te geven op uw klacht. De klachtenfunctionaris vraagt de huisarts om een

schriftelijke reactie en – als dit nodig is – om meer uitleg. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de huisarts op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Tijdens een zitting van de klachten en geschillen commissie worden u en uw huisarts in de gelegenheid gesteld een en ander mondeling toe te lichten. U kunt zich laten bijstaan door een adviseur.

### 3. Andere mogelijkheden

Naast de hier genoemde mogelijkheden zijn er andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht over uw huisarts, zoals het Regionaal Tuchtcollege of de burgerlijke rechter.

### Geen kosten

SKGE: voor een betere eerstelijnszorg, de huisartsbemiddelaar als de klachtencommissie brengen géén kosten in rekening.

### Website

Op de site <https://www.skge.nl/patienten> vindt u nog meer informatie.

## KLACHTENREGELING

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.

Iedere praktijkvoerende huisarts, maar ook HIDHA (huisarts in dienst van huisarts), AIO (arts in opleiding) en waarnemer, moet aan deze voorwaarden voldoen.

Een formele klacht is voor de meeste patiënten en huisartsen geen 'alledaagse zaak'. Het kan veel vragen en emoties oproepen. Daarom is het van belang te weten bij wie men terecht kan. Voor vragen over waar men ondersteund kan worden bij de klachtenbehandeling of voor vragen over de gang van zaken bij de klachtenbehandeling kan men terecht bij de SKGE.