



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

Deze folder geeft informatie over de manier waarop u met uw klacht terecht kunt bij de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland. Ook leest u hoe de commissie ermee om zal gaan.

Iedere huisarts en iedere huisartsdienst is verplicht een klachtenregeling te hebben. In die regeling moet onder andere staan waar hun patiënten met eventuele klachten over hun beroepsuitoefening terecht kunnen. De Klachtencommissie werkt voor vrijwel alle huisartsen in Groningen, Drenthe, Friesland, Flevoland, Hanzeland en IJssel-Vecht. Ook de huisartsenposten van de Centrale Huisartsdienst Drenthe, Dokterswacht Friesland en Medrie zijn aangesloten bij de klachtenregeling.

N.B. De huisartsen(post) in Almere beschikken net als de Doktersdienst Groningen over een eigen klachtenregeling.



De Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland onderzoekt onafhankelijk en onpartijdig klachten van patiënten over de inzet en het werk van huisartsen, assistentes en huisartsenposten.

Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland

Postadres

Postbus 216, 9400 AE Assen

Telefoon

(0592) 24 38 65

(telefonisch spreekuur dinsdag t/m donderdag van 10.00 tot 12.00 en 14.00 tot 16.00 uur)

Fax

(0592) 33 02 29

Website

www.klachtenhuisartsnoordnederland.nl



Heeft u een klacht over de huisarts en komt u er samen niet uit?

Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland schakelt een bemiddelaar in of komt met een onafhankelijk oordeel, als u erom vraagt.

Als u een klacht over de huisarts heeft

- Probeer eerst samen het probleem op te lossen.**
Bespreek de zaak het eerst liefst met de arts waar u ontevreden over bent. Dat geldt ook als het over het werk van de assistente gaat.
- Komt u er samen niet uit, schakel dan de Klachtencommissie in.**
Vindt u dat er geen goede oplossing voor uw klacht gevonden is? Of durft u uw klacht niet te bespreken? Schakel dan de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland in. U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op de website of uw brief sturen naar:
Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland
Postbus 216
9400 AE Assen
- De Klachtencommissie schakelt een bemiddelaar in of komt tot een uitspraak.**
De Commissie biedt de keuze uit twee mogelijkheden.
 - Bemiddeling** De commissie schakelt een bemiddelaar in om te pogen het contact te verbeteren of de klacht op te lossen.
Bemiddeling vindt alleen plaats als u en de huisarts dat beiden willen.
 - Uitspraak** De commissie begint met een onderzoek en geeft eerst beide partijen de gelegenheid om de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak over de klacht waarin de commissie zegt of zo'n klacht al dan niet gegrond is.
De Klachtencommissie doet geen bindende uitspraken. Artsen zijn dan ook formeel niet verplicht om de uitspraak van de commissie op te volgen.
De praktijk wijst echter uit dat de huisartsen terdege rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de Klachtencommissie.
- Als u méér wilt dan een uitspraak van de Klachtencommissie**
Mocht u bijvoorbeeld toch een bindende uitspraak over uw klacht willen, dan is een andere procedure noodzakelijk en moet u zich tot het Regionaal Tuchtcollege Gezondheidszorg wenden. Als u meent recht te hebben op een schadevergoeding, is voor u wellicht een gang naar de burgerlijke rechter noodzakelijk. De Klachtencommissie doet namelijk geen uitspraak over dergelijke schadevergoedingen.
In al dit soort gevallen adviseert de Klachtencommissie u contact op te nemen met de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg van Zorgbelang in uw regio, waar men met u op een rijtje zet wat in uw situatie het beste is (zie het kadertje over Zorgbelang hiernaast).



De spelregels

- De Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland is onafhankelijk en onpartijdig. Aan het inschakelen van de commissie zijn geen kosten verbonden.
- De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, leden op voordracht van de patiëntenorganisaties en leden op voordracht van de noordelijke huisartsenkringen. De laatste zijn huisartsen uit de regio Noord-Nederland. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie.
- Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht neemt de secretaris van de commissie contact met u op over de procedure.
- De commissie heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig met uw privacy om. De commissie houdt een registratie bij van alle klachten die zij ontvangt. Als hieruit gegevens gebruikt worden, is het altijd anoniem.

Zorgbelang geeft informatie en advies aan patiënten

Wilt u advies en ondersteuning bij uw klacht? Daarvoor kunt u terecht bij de afdeling Informatie- en Klachtenopvang van Zorgbelang in uw regio.

De medewerkers kunnen u bijvoorbeeld informatie geven over patiëntenrechten. Zij kunnen u ook adviseren wat u met uw klacht over uw huisarts kan doen en helpen bij het schrijven van een brief aan de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland. Deze dienstverlening is in het algemeen gratis.

Telefoon (0900) 243 70 70

Zorgbelang werkt onafhankelijk van zorginstellingen, zorgverzekeraars en hulpverleners in de gezondheidszorg. Zie voor meer informatie: www.zorgbelang-nederland.nl