

# Huisartsenpraktijk Dalen

E.J.M. van der Molen

Emmerweg 6

7751 AN Dalen

Tel : 0524 551 361 Fax: 0524 551 358.

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

## Heeft u een klacht over onze praktijk?

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Natuurlijk is het mogelijk dat u geen goed gevoel heeft na contact met onze praktijk. Wij stellen het op prijs wanneer u, indien u ontevreden bent over ons, dit eerst met ons bespreekt. Wanneer wij op de hoogte zijn van uw onvrede kunnen wij proberen dit voor u op te lossen en mogelijk kunnen we ervan leren.

Uw klacht maakt u kenbaar door het **Klachtenformulier** op de achterzijde van dit formulier in te vullen en in te leveren.

De klachtencoördinator mw. K. Koopman neemt uw klacht in behandeling.

De huisarts of een andere medewerker kan u bellen als uw klacht nog niet helemaal duidelijk is. Daarna geven we telefonisch of via een afspraak een reactie op uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht binnen een maand in behandeling te nemen en af te ronden.

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u altijd een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie in onze regio, waarbij de huisartsenpraktijk is aangesloten.

Ook indien u de klacht niet direct met onze praktijk wilt bespreken, kunt u uw klacht bij de Klachtencommissie indienen. Wanneer u het lastig vindt of komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris is eventueel te bereiken op telefoonnummer 088 0229190.

U kunt het klachtenformulier gebruiken op de website van SKGE

(<https://www.skge.nl/portal-vervolgpagina/klacht-indienen>).

Als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg.

Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend.

Meer informatie vindt u in de folder in de wachtkamer en op [www.skge.nl](http://www.skge.nl).

## KLACHTENCOMMISSIE

**Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg**

Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

088 022 91 90

[www.skge.nl](http://www.skge.nl)

Z.O.Z.



# Klachtenformulier voor de patiënt

-graag helemaal invullen-

## Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam: M/V  
Adres:  
Postcode + woonplaats:  
Telefoonnummer:  
E-mail adres:

## Gegevens van de patiënt (dit kan iemand anders zijn dan de indiener)

Naam van de patiënt:  
Geboortedatum patiënt:  
Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

## Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: Datum melding:	Tijdstip:
--------------------------------------	-----------

De klacht gaat over (*meerdere keuzes mogelijk*):

- Medisch handelen van medewerker
- Bejegening door medewerker (= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- Organisatie huisartsenpraktijk (= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- Administratieve of financiële afhandeling
- Iets anders:

Omschrijving van de klacht:

