

Klachtenformulier

(Graag helemaal invullen)

Uw gegevens*(degene die de klacht indient)*

Naam: _____

Adres: _____

Postcode + woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Email: _____

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

Gelijk aan indiener *(zie hierboven)*

Naam van de patiënt: _____

Geboortedatum patiënt: _____

Relatie tussen de indiener en de patiënt:*(bijv. ouder, echtgenote)* _____

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: _____

Tijdstip: _____

Medewerker: _____
(waar de klacht over gaat)

De klacht gaat over:

Medisch handelen van een medewerker

Bejegening door een medewerker
(de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)

Organisatie van de huisartsenpraktijk
(de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)

Administratieve of financiële afhandeling

Iets anders: _____

Omschrijving van de klacht:

Verdere procedure

Als u dit formulier heeft ingevuld kunt u hem inleveren bij onze assistentes of per post naar ons verzenden. Wij nemen uw klacht dan in behandeling.

Onze interne klachtencoördinator kan u bellen om uw klacht te bespreken. We overleggen met u wat de beste wijze is om uw klacht te bespreken en/of op te lossen. Indien gewenst wordt er een (telefonisch) gesprek gepland tussen u en de medewerker waarover u een klacht heeft, de interne klachtencoördinator kan hierbij aanwezig zijn. Als de klacht na dit gesprek naar ieders tevredenheid is opgelost wordt de klachtenprocedure afgesloten. Eventuele verbetermaatregelen die zijn afgesproken worden vervolgens uitgevoerd.

Het kan ook zijn dat we via de mail of post een reactie op uw klacht geven. We zullen u dan ook vragen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Als dit niet zo is, dan kunnen we alsnog een gesprek plannen.

We hanteren een termijn van 6 weken om een uitspraak over de klacht te doen. Als het nodig is kan deze termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd.

Verdere informatie

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. Komen we er via bovenstaande procedure samen niet uit dan kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van SKGE optreden als bemiddelaar.

Mocht deze bemiddeling ook niet tot een oplossing hebben geleid dan kunt u bij de SKGE de klacht indienen bij de geschillencommissie.

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl)

Postbus 8018

5601 KA EINDHOVEN

T: 088- 0229100 / info@skge.nl

Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht? Bel dan met het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in uw regio, telefoon: 0900 243 7070.