

Informatie bij de klachtenregeling voor praktijk:

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft zij wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies is en wat er moet gebeuren als iemand een klacht heeft over de zorgverlening. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. (Wkkgz)

Huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners kunnen leren van klachten en incidenten. Het doel van de wet is openheid en leren van klachten om samen de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Per 1 januari 2017 is uw huisarts hiervoor aangesloten bij een klachtenregeling in de regio.

### Wat betekent deze regeling in de praktijk?

- Bent u niet tevreden over de zorgverlening van één van de medewerkers van de praktijk dan is het goed om dit snel en open te bespreken. Hiervoor kunt u vragen om een gesprek met de zorgverlener of deze zorgverlener benadert u zelf. Bent u niet bereid of niet in staat om het gesprek aan te gaan met de zorgverlener dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de klachtenregeling.
- Is het gesprek tot een goed einde gekomen en bent u tevreden dan stopt hier de klachtenprocedure. De zorgverlener neemt mogelijk leer- of verbeterpunten mee in de zorgverlening.
- Bent u niet tevreden na het gesprek of zoals in punt 1 genoemd niet in staat het gesprek aan te gaan, dan kunt u de klacht richten aan [klachtenfunctionaris@huisartsenposten.nl](mailto:klachtenfunctionaris@huisartsenposten.nl) of per post aan: Klachtenfunctionaris huisartsen  
Westzijde 146  
1506EK Zaandam  
of via de website: [www.huisartsenposten.nl](http://www.huisartsenposten.nl) via contact en dan melden klacht.
- De klachtenfunctionaris start de klachtenbehandeling en neemt bij voorkeur binnen 5 werkdagen contact op met u. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht, bespreekt vervolgens de mogelijkheden en maakt samen met u hier afspraken over. Doel van de klachtenbehandeling is bemiddeling gericht op hoor en wederhoor. Tijdens dit traject houdt de klachtenfunctionaris u en de betrokken zorgverlener op de hoogte van de voortgang. Ten slotte ontvangt u schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht (bij voorkeur per e-mail) met daarin de uitkomst en mogelijke verbeterpunten voor de praktijk.
- Bent u niet tevreden met deze uitkomst dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar een geschilleninstantie.

In schema:

