**Klachtenregeling**

U heeft een klacht. En dan?

Hoewel wij er altijd naar streven de best mogelijke zorg te bieden, kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een medewerker, bejegening of gang van zaken. Wij stellen het op prijs als u een klacht aan ons kenbaar maakt en wij vinden het prettig om er met u over te praten. Pas dan kunnen wij iets ondernemen om uw klacht op te lossen en hiervan te leren.

Bespreek uw onvrede eerst met uw huisarts of betrokken medewerker. Wanneer dit gesprek niet tot een afdoende oplossing van uw onvrede leidt, dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen.

Het indienen van een klacht kunt u doen middels onderstaand klachtenformulier. Het klachtenformulier is ook verkrijgbaar aan de balie. Uw klacht wordt behandeld door een klachtencoördinator van de HOED. Er wordt binnen 3 werkdagen contact met u opgenomen en uw klacht wordt binnen 30 dagen behandeld.

U kunt het ingevulde klachtenformulier afgeven bij:

HOED Vianen

Tav: klachtencoördinator

Hof van Batenstein 4

4131 HC Vianen

Komt u er met ons niet uit, dan kunt u contact opnemen met Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) en 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. U kunt het klachtenformulier gebruiken op de website van SKGE. De klachtenfunctionaris is te bereiken op telefoonnummer 088 0229190.

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg  
Postbus 8018  
5601 KA  EINDHOVEN  
T: 088- 0229100 [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

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

|  |  |
| --- | --- |
| Aard van de klacht | |
| Datum gebeurtenis: | 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: | |

U kunt het ingevulde klachtenformulier afgeven bij:

HOED Vianen

Tav: klachtencoördinator

Hof van Batenstein 4

4131 HC Vianen