

Een klacht over onze zorg? Blijf er niet mee lopen

Uw klacht Onze zorg



Elke dag doen hulpverleners hun uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Daarbij gaan veel dingen goed, maar soms kan er ook eens iets fout gaan. Wanneer er naar uw mening iets niet goed gegaan is of u bent ontevreden over de werkwijze, is het belangrijk dat u dat laat weten.

Zorg verlenen is een kwestie van vertrouwen. Een kwestie ook van goede samenwerking tussen uw hulpverlener, diens medewerkers en u als patiënt. Als dat vertrouwen geschaad is, wil de hulpverlener het graag herstellen. Een klacht is een kans om te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Misschien bent u ontevreden over de medische behandeling of u vindt dat een hulpverlener of een andere medewerker u onprettig heeft behandeld. Uw huisarts, uw apotheker of een andere hulpverlener hoort graag wat u dwars zit.

EERST PRATEN

Bespreek het probleem eerst met de hulpverlener of medewerker zelf en blijf er niet mee rondlopen. Vaak geeft zo'n gesprek voldoende wederzijds begrip om weer samen verder te kunnen. U vindt de adresgegevens van uw hulpverlener eenvoudig op zoetermeergezond.nl onder 'zoek uw hulpverlener'.

UW KLACHT SCHRIFTELIJK INDIENEN

Wilt u niet rechtstreeks zelf de hulpverlener of medewerker benaderen? En betreft uw klacht een huisarts of een medewerker van de huisartspraktijk ¹ of de Huisartsenpost in Zoetermeer/Benthuizen?

U kunt uw klacht dan schriftelijk kenbaar maken en sturen naar:

**Stichting Georganiseerde
eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ),**
t.a.v. Klachtopvang,
Croesinckplein 24-26,
2722 EA Zoetermeer
of per e-mail zenden aan
klacht@sgzoetermeer.nl

Beschrijf uw klacht in uw eigen woorden: over wie heeft u een klacht, wat is uw klacht en wat zou u willen dat er gebeurt om uw klacht 'uit de wereld te helpen'. Hierbij is het handig uw geboortedatum of de geboortedatum van de betreffende patiënt door te geven over wie de klacht gaat. Vraag eventueel op bovengenoemd adres (tel 079-3208686) de klachtenregeling aan.

INFORMATIE OVER DE
KLACHTENREGELING VAN DE
STICHTING
GEORGANISEERDE
EERSTELIJNSZORG
ZOETERMEER (SGZ)

MEER INFORMATIE

Het klachtenreglement van de SGZ is op te vragen bij het Centraal Bureau, telefoon (079) 320 86 86

Meer informatie over uw rechten als patiënt vindt u bij de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF): www.npcf.nl.

Deze folder is een uitgave van de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ).

© SGZ, 2017

Deze folder is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Aan de tekst kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Samenstelling: Centraal Bureau SGZ, Beeld: iStockphoto

Andere hulpverleners dan hiervoor vermeld, zoals bijvoorbeeld [apothekers](#) (ook in de Dienstapothek), diëtisten, podotherapeuten, optometristen, specialist(en) in het ziekenhuis, fysiotherapeuten of oefentherapeuten, hebben hun eigen klachtenregeling, die u in de regel op hun website kunt vinden.

¹ De huisartsen Visser, Meijer, Cornelissen en Hanselaar uit de Groepspraktijk Dorpsstraat zijn voor klachten aangesloten bij de Klachtenregeling Huisartsenkring Haaglanden, tel 070-3029821, info@kringhaaglanden.nl

KLACHTENFUNCTIONARIS

Levert een gesprek met de betreffende hulpverlener of medewerker niet voldoende op of wilt u geen gesprek aangaan? Dan is het mogelijk een beroep te doen op de ondersteuning van een onafhankelijk klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl)².

Deze klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft geen oordeel. Hij of zij is onafhankelijk. Alles wat u aan deze persoon vertelt, is vertrouwelijk. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen. En zoekt samen met u naar een oplossing.

De klachtenfunctionaris zal eerst proberen om te bemiddelen tussen u en degene over wie u klaagt. Indien nodig neemt de klachtenfunctionaris contact met u op om meer te vernemen over uw klacht. Hij/zij neemt ook contact op met de hulpverlener of medewerker, om diens kant van het verhaal te horen.

Vervolgens ontvangt u na afloop van de klachtbehandeling een brief van de hulpverlener waarin met redenen is aangegeven tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen erover en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd. Deze brief volgt zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk 6 weken na de dag dat uw klacht schriftelijk bij de hulpverlener is ingediend. Een verlenging kan ten hoogste met 4 weken.

GESCHILLENCOMMISSIE

Kunt u zich niet vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling met de onafhankelijk klachtenfunctionaris en/of bent u van mening dat de klacht niet is opgelost? Dan is er sprake van een geschil. U kunt het geschil dan schriftelijk voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl).

² Ten aanzien van huisartsen en medewerkers van huisartsenpraktijken in Zoetermeer en Benthuisen en de Huisartsenpost Zoetermeer.

Zoetermeer Gezond.nl