**Klachtenopvangprocedure**

(Info grotendeels overgenomen uit: <https://www.zorgklacht.nl/klacht-huisarts>)

**Inleiding klacht huisarts**

Een klacht over uw huisarts? Lees hier de klachtenprocedure, maak de klacht kenbaar en vind de juiste oplossing.
Een klacht over een huisarts of een klacht over een doktersassistente of een praktijkondersteuner (POH'er) van de huisartsenpraktijk is niet fijn. Zo ook het proces om deze klacht kenbaar te maken. Door middel van deze klachtenprocedure huisarts leest u stap voor stap wat de mogelijkheden zijn.

**Klacht over huisarts**

Een klacht over een huisarts of een klacht over doktersassistente kan ontstaan door verschillende oorzaken. **Voorbeelden van een klacht over een huisarts zijn:**

* U voelt zich niet serieus genomen door uw huisarts.
* Uw huisarts verleent u niet de zorg die u verwacht.
* Uw huisarts heeft een verkeerde diagnose bij u gesteld.
* Uw huisarts weigert een behandeling of ingreep bij u te doen.
* Uw huisarts weigert u een medicijn voor te schrijven.
* Uw huisarts weigert u een doorverwijzing te geven.
* U bent onbeleefd behandeld of bejegend door uw huisarts.
* Uw huisarts geeft u geen inzage in uw medisch dossier.
* U wordt niet doorverbonden met uw huisarts door de doktersassistente.
* Uw huisarts verstrekt u onbegrijpelijke informatie.
* Uw huisarts wilt u geen informatie geven over derden, zoals een familielid.

**Waar kan ik een klacht over een huisarts indienen?**

Waar kan ik een klacht over een huisarts indienen? Ik heb een klacht over mijn huisarts, wat kan ik doen? Dit is afhankelijk van de aard van uw klacht en het doel dat u met het kenbaar maken van de klacht wilt bereiken.
- Is uw doel een excuus van de huisarts, doktersassistente of praktijkondersteuner?
- Of wilt u herhaling voorkomen bij u of bij een ander?
- Of wilt u een letselschadevergoeding?

Afhankelijk van wat u wilt bereiken, kunt u de stappen lezen. Door het volgen van de stappen zorgt u voor een juiste opbouw van uw klacht over de huisarts. De stappen worden verderop de pagina uitgebreid beschreven. Vervolgens komt de vraag; Hoe moet u een klacht over een huisarts indienen?

1. Klacht huisarts indienen, ga eerst in gesprek.
2. Klachtenfunctionaris huisartsenpraktijk.
3. Geschillencommissie Huisartsen.
4. Huisarts aansprakelijk stellen.

*(zie verder toelichting verderop in dit document!)*

**LET OP:**Naast het melden van de klacht bij de huisarts, kunt u de klacht ook indienen bij een onafhankelijke instantie. Dit kan wanneer direct contact met de huisarts, doktersassistente, of de praktijk-ondersteuner niet wenselijk is. Lees meer informatie over de verschillende instanties en zie bij welke instantie(s) u de klacht over de huisarts ook kunt indienen. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht en het doel dat u met de klacht wil bereiken. Hierbij hoeven verschillende instanties elkaar niet uit te sluiten. Zo kan er een klacht bij het regionale tuchtcollege worden ingediend en tegelijkertijd, of na de afhandeling van de tuchtzaak, een letselschadevergoeding worden geëist bij de rechter. Hierbij heeft u een goede specialist letselschade nodig. Start in dit geval gelijk bij STAP 4 van deze klachtenprocedure huisarts.

**TIP:** Vraag uw **medisch dossier** op! Het is altijd mogelijk om een kopie van uw medisch dossier bij uw huisarts op te vragen. Uw medisch dossier omvat gegevens omtrent uw medische situatie zoals de statussen van zorgpaden, voorgeschreven medicijnen, kleine ingrepen, verwijsbrieven en uitslagen van onderzoeken. Deze gegevens kunnen helpen bij de opbouw van de klacht.

**Daarnaast heeft u ook de volgende rechten:**

* Recht op privacy en geheimhouding.
* Persoonsgegevens te laten verwijderen. De huisartsenpraktijk moet dit doorgeven aan derden die deze gegevens hebben ontvangen.
* Het verlenen van toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken.
* Het intrekken van deze toestemming wanneer u dit wilt.
* Het indienen van een klacht.

**Klachtenprocedure huisarts**

**Welke stappen kunt u ondernemen?**

1. Klacht huisarts indienen, ga eerst in gesprek.
2. Klachtenfunctionaris huisartsenpraktijk.
3. Geschillencommissie Huisartsen.
4. Huisarts aansprakelijk stellen.

**STAP 1. Klacht huisarts indienen, ga eerst in gesprek**

Bespreek de **klacht**eerst met de **huisarts of de doktersassistente** in een persoonlijk gesprek.

Een klacht bij de huisarts indienen en direct bespreken is lastig, maar merendeel van de huisartsen waarderen het als onvrede bij de patiënt in een direct gesprek wordt aangegeven. Vaak is de huisarts zich niet bewust van uw onvrede. Als uw huisarts weet waar u ontevreden over bent, kan hij ervoor zorgen dat het in de toekomst goed gaat. Hierbij enkele tips bij het kenbaar maken van een klacht over een huisarts:

* Reageer zo snel mogelijk op de onvrede.
* Wanneer de kwestie niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan. Probeer eventueel van tevoren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan de huisarts te overhandigen.
* Bedenk wat u met het gesprek wilt bereiken.
* Neem, indien gewenst, iemand mee ter ondersteuning bij het gesprek.
* **Lees de klachtenregeling;** Vind de klachtenregeling van uw huisartsenpraktijk via de website van de huisartsenpraktijk (Zie: [www.huisartsenpraktijkaduard.nl/administratie/](http://www.huisartsenpraktijkaduard.nl/administratie/))

***Komt u er samen niet uit of is een persoonlijk gesprek niet wenselijk? Ga naar STAP 2.***

 **STAP 2: Klachtenfunctionaris huisartsenpraktijk.**

Wanneer uw klacht niet met de betrokkene(n) kan worden opgelost, dan kunt u de klacht indienen bij de **klachtenfunctionaris van de huisartsenpraktijk**. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, bemiddelt en de hulp is gratis. De klachtenfunctionaris zoek samen met u naar een oplossing van de klacht over de huisarts.

Een klacht hoeft in principe niet direct schriftelijk bij de klachtenfunctionaris van de huisartsenpraktijk te worden gemeld. Dit kan ook mondeling, bijvoorbeeld via de telefoon. Op die manier kan de klacht informeel worden afgedaan met hulp van de klachtenfunctionaris. In dit geval treedt nog niet de formele fase in met een wettelijke reactietermijn van zes weken (met een mogelijke verlenging van vier weken) voor de huisartsenpraktijk. Op het moment dat de klacht schriftelijk wordt ingediend vangt de termijn van zes weken aan voor de huisartsenpraktijk om de klacht af te handelen.

Alle huisartsen moeten sinds 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris hebben. De aanwezigheid van een klachtenfunctionaris wordt vaak aangegeven in de wachtruimte. Zo niet, kijk even in de klachtenregeling op de website of vraag het na bij de doktersassistente.
LET OP: Het komt regelmatig voor dat de functie van klachtenfunctionaris een neventaak is. Bijvoorbeeld van de doktersassistente. Houdt hier rekening mee, maar laat u hierdoor vooral niet weerhouden om uw klacht kenbaar te maken. **In het geval van de huisartsenpraktijk Aduard is de klachtenfunctionaris huisarts Hendrike Maier.**

**Contactgegevens klachtenregeling huisartsen:**De contactgegevens van de klachtenfunctionaris en het digitale klachtenformulier staan in de klachtenregeling van de huisartsenpraktijk.

***Is bemiddeling door de klachtenfunctionaris van de huisartsenpraktijk niet wenselijk of komt u niet tot een oplossing? Ga naar STAP 3.***

**STAP 3: Geschillencommissie huisartsen**

Als de klacht niet of onvoldoende door de klachtenfunctionaris is opgelost, dan kan de stap naar een geschillencommissie huisartsen worden gemaakt. De klacht kan worden gericht tot één van de twee geschillencommissies voor huisartsen.

Sinds 1 januari 2017 moeten alle huisartsen zijn aangesloten bij een erkende landelijke geschillencommissie huisartsen. Deze geschillencommissies huisartsen voldoen aan de nieuwe klachtwet Wkkgz en zijn er voor klachten en geschillen aangaande eerstelijnszorg (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>). Dit betreft naast huisartsen ook huisartsenposten, zorggroepen, gezondheidscentra en openbare apotheken. De stap naar een geschillencommissie huisartsen kan worden gemaakt wanneer:

* U niet tevreden bent over de schriftelijke reactie van de huisarts en klachtenfunctionaris op de klacht.
* De huisarts zijn of haar verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten niet nakomt. Bijvoorbeeld als er helemaal geen klachtenregeling is, of als de klachtenregeling niet voldoet aan de wettelijke eisen.
* De huisarts de klachtenregeling niet correct naleeft bij de afhandeling van de klacht. Bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn van zes weken schriftelijk te reageren op de klacht.
* Als van u in alle redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht over een betreffende gedraging van de huisarts in het kader van de zorgverlening bij de huisarts indient. Dit is bijvoorbeeld het geval als er sprake is van seksueel misbruik door de huisarts.

**LET OP:** Een huisarts is aangesloten bij één van de twee geschillencommissies huisartsen. Het is mogelijk dat binnen dezelfde huisartsenpraktijk de ene huisarts is aangesloten bij de ene geschillencommissie en de andere huisarts bij andere geschillencommissie. Huisartsenpraktijk Aduard is slechts bij één geschillencommissie aangesloten, t.w. SKGE (zie verder info laatste blz.!)

LET OP. Voordat u de zich met de klacht richt tot de geschillencommissie moet u met de volgende punten rekening houden:

* U kunt de klacht alleen voorleggen aan de geschillencommissie huisartsen nadat u de klacht eerst heeft ingediend bij de huisartsenpraktijk en/of klachtenfunctionaris. Tenzij als de omstandigheden zo zijn dat dit niet mogelijk of wenselijk is. De geschillencommissie van de huisarts bepaalt of hiervan het geval is.
* Als de stap naar de geschillencommissie huisartsen is gemaakt, kunt u niet meer naar de rechter. De uitkomst van de geschillencommissie is namelijk bindend. Ook kan na uitkomst niet meer in hoger beroep worden gegaan.
* De geschillencommissie huisartsen kunnen **schadeclaims tot 25.000 euro** toewijzen. Bij een hogere claim neemt de geschillencommissie huisartsen uw klacht niet in behandeling, tenzij u afziet van een hogere schadeclaim. Een **specialist letselschade** kan u helpen bij het vaststellen van de hoogte van de letselschadevergoeding.
* Bij het indienen van een klacht bij de geschillencommissie huisartsen kunt u zich juridisch laten adviseren door een specialist letselschade. Neem contact op met de juridisch specialisten van Zorgklacht.nl voor een advies op maat en laat u vrijblijvend informeren over de mogelijkheden (lees meer informatie bij STAP 4).

***Bent u van mening dat de geleden letselschade hoger is dan 25.000 euro? Dan kunt u zich wenden tot de rechter. Hierbij heeft u een specialist letselschade nodig die u hierbij kan ondersteunen. Ga naar STAP 4.***

**STAP 4: Huisarts aansprakelijk stellen**

Wanneer stap 1 t/m 3 geen oplossing biedt, of wanneer u van mening bent dat de geleden schade door de vermijdbare medische fout hoger is dan 25.000 euro, dan is hier sprake van een juridisch geschil. Leg uw klacht voor aan de rechter. U moet de huisarts aansprakelijk stellen om uw letselschade vergoed te krijgen. De letselschade die is ontstaan na een verkeerde handeling of diagnose door huisarts kunt u pas verhalen als de huisarts, of andere medewerker, medisch aansprakelijk is gesteld. Hierbij heeft u een specialist letselschade nodig.

**Hoe stelt u de huisarts aansprakelijk?**Een specialist letselschade kan u bijstaan wanneer u letselschade hebt opgelopen door een vermijdbare medische misser, of verkeerde diagnose door de huisarts. U heeft dan recht op een letselschadevergoeding. Het is moeilijk om zelf correct uit te zoeken welke schadeposten er zijn en waar u recht op heeft. Daarnaast moet de aansprakelijkheidsstelling goed worden geformuleerd. Daarom adviseren wij u altijd om contact met een juridisch specialist letselschade op te nemen. De specialist letselschade zoekt uit welke schadeposten er zijn en helpt u bij het aansprakelijk stellen van de huisarts en/of andere betrokkene(n) voor de opgelopen letselschade. Neem contact op met een specialist letselschade van Zorgklacht.nl voor goed juridisch advies op maat.

**Geschillencommissie huisartsenpraktijk Aduard**

De huisartsenpraktijk Aduard is aangesloten bij:
**Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg**Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven, tel. 088-0229100

Website: [www.skge.nl](http://www.skge.nl), e-mail: info@skge.nl

**Wilt u gebruik maken van een digitaal klachten formulier kunt u ook terecht op:**

[*https://formulieren.skge.nl/klacht-indienen*](https://formulieren.skge.nl/klacht-indienen)

**Wilt u meer weten over “Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)”:**

<https://www.skge.nl/zorgverleners/informatie-wkkgz/>

***Bovenstaande informatie is ontleend aan de teksten op de website van*** [***www.zorgklacht.nl***](http://www.zorgklacht.nl)***. Wilt u meer weten verwijzen wij u naar deze website.***

***Contactgegevens Geschillencommissie Huisartsen:****Het* ***Zorgklacht.nl Informatiepunt (ZIP) is iedere werkdag telefonisch bereikbaar****. U kunt bij het ZIP terecht met vragen over uw klacht, maar het ZIP geeft ook uitleg en advies. Daarnaast informeren experts op dit gebied wat u kunt doen als er een klacht over zorg is ontstaan en kunnen u adviseren, informeren en doorverwijzen, als dat nodig is. Het ZIP helpt u op weg bij een klacht over zorg. Zo kan het ZIP u doorverwijzen naar de geschillencommissie huisartsen. Het Zorgklacht.nl Informatiepunt is bereikbaar op: 0909 270 00 00*