

# Huisartsenpraktijk Prinsenhof

## ***Klachtopvang en –afhandeling patiënt voorlichting***

### **Bespreek uw onvrede met uw huisarts/zorgverlener!**

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt.

Natuurlijk is het mogelijk dat u geen goed gevoel heeft na contact met onze praktijk. U vindt bijvoorbeeld dat u niet serieus bent genomen of u heeft de praktijk niet goed kunnen bereiken. Wij stellen het op prijs wanneer u, indien u ontevreden bent over ons, dit eerst met ons bespreekt. Wanneer wij op de hoogte zijn van uw onvrede kunnen wij proberen dit voor u op te lossen.

U kunt uw onvrede ook schriftelijk verwoorden richting onze praktijk middels het 'klachtenformulier voor de patiënt'. Dit is te verkrijgen bij onze balie of te downloaden van onze website: [www.praktijkprinsenhof.nl](http://www.praktijkprinsenhof.nl). De interne klachtencoördinator, huisarts Bronsema, zal dan contact met u opnemen.

### **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

Vindt u dit lastig of komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. Deze klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem.

De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen, kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

U kunt hiervoor het klachtenformulier op de website van SKGE gebruiken ([https://www.skge.nl/klachtenprocedure/klacht\\_huisartsenzorg\\_indienen](https://www.skge.nl/klachtenprocedure/klacht_huisartsenzorg_indienen)). De klachtenfunctionaris is eventueel te bereiken op telefoonnummer 088-0229100.

### **Geschilleninstantie huisartsenzorg**

Als u er met uw zorgverlener en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris van SKGE echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat voltallig uit een voorzitter (een (voormalig) rechter) en voorts uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris (tevens jurist). Het oordeel van deze geschilleninstantie is bindend.

Meer informatie vindt u in de folder op onze website en op [www.skge.nl](http://www.skge.nl).

### **Huisartsenpraktijk Prinsenhof is aangesloten bij:**

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
Tel. 088-0229100 (ma-do van 9.00-17.00 uur)  
[www.skge.nl](http://www.skge.nl)  
[info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)