

## Een klacht over uw arts of de kliniek

### U heeft een klacht. Wat nu?

Een goede relatie tussen u en uw arts is belangrijk. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. U bent ontevreden, u zit met een klacht. S-K-I-N is aangesloten bij de geschilleninstantie van DOKh. Deze brochure geeft informatie over wat u kunt doen als u een probleem met uw arts of de kliniek heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klacht op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van DOKh met uw klacht wordt omgaan.

### Er samen uitkomen

Probeer eerst in een persoonlijk gesprek met uw arts het probleem te bespreken en op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt de kliniek u in contact met de Klachtenfunctionaris van DOKh. U kunt zelf ook direct contact opnemen met DOKh.

### Klachtopvang

De Klachtenfunctionaris van DOKh is onafhankelijk en zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht. Binnen 1 week na het bekend worden van uw klacht bij DOKh neemt de Klachtenfunctionaris contact met u op.

De Klachtenfunctionaris probeert de klacht te bemiddelen als u daarvoor open staat.

### Klachtbemiddeling

Veel klachten kunnen opgelost worden in een (telefonisch) gesprek. Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgen u en uw arts de gelegenheid om toelichting te geven op de gebeurtenis(sen). Als het begrip over en weer groeit, ontstaat vaak weer een werkbare situatie. Het uiteindelijke doel van de bemiddeling is de relatie tussen u en uw arts te herstellen.

### Oordeel geformuleerd door arts

Om het klachttraject af te ronden, is de arts verplicht binnen 6 weken na het indienen van de klacht u te informeren over zijn/haar oordeel. Met een oordeel wordt bedoeld dat schriftelijk wordt aangegeven welke beslissingen hij/zij over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en welke maatregel(en) eventueel worden genomen. De termijn van 6 weken kan maximaal verlengd worden met vier weken, als u daarvan tijdig op de hoogte wordt gesteld.

Als beide partijen tevreden zijn over het oordeel, dan is de klacht hiermee afgedaan. Indien u niet tevreden bent en de klachtenprocedure wilt voortzetten, dan is er sprake van een geschil. Na het oordeel heeft u 6 maanden de tijd om te beslissen of u het geschil wilt indienen bij de geschilleninstantie.

### Spelregels

- Hulp van de Klachtenfunctionaris, de klachtbemiddeling en klachtbehandeling zijn voor u kosteloos.

- Bemiddeling is pas geslaagd als beide partijen het hier over eens zijn.
- Bij bemiddeling wordt uitgegaan van wederzijds respect en vertrouwen.
- Alle betrokkenen in het traject gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.
- Download de volledige klachtenregeling: [Reglement Klachtenregeling](#).

## Komt u er samen met de Klachtenfunctionaris niet uit?

Komt u er ondanks de bemiddelingsgesprekken niet uit, dan ondersteunt de Klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar

NB: De indiener van een geschil is zich ervan bewust dat de procedure bij de geschilleninstantie het karakter heeft van een bindend advies (artikel 20 Wkkgz). Door het indienen van het geschil gaat de indiener er vrijwillig en ondubbelzinnig mee akkoord dat de geschilleninstantie het geschil beslecht bij wege van bindend advies en een schadevergoeding kan toekennen van maximaal € 25.000,00. De indiener doet hiermee afstand van zijn recht om het geschil (ook) voor te leggen de bij de wet ingestelde rechter.

Stichting DOKh  
Afdeling Klachten en Geschillen  
Robijnstraat 6  
1812 RB ALKMAAR  
Tel: 072-520 83 25 (dagelijks van 9.00-15.00 uur)  
E-mail: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl)  
Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

## Download

- [Reglement Klachtenregeling](#)
- [Protocol Klachtbemiddeling](#)