

## 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. Hieronder kunt u lezen wat u kunt doen als u een probleem met uw zorgverlener 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 zorgverlener het probleem te bespreken en op te lossen. In veel gevallen kan zo een gesprek heel verhelderend zijn voor beide partijen en kan de zorgverlener en zijn organisatie leren van uw feedback. Geef bij het aanvragen van zo een gesprek aan dat u een klacht wilt bespreken met uw zorgverlener en dat u daar wat meer tijd voor wilt reserveren. Uw klacht wordt hiermee vaak op een voor u bevredigende manier opgelost.

Lukt dit niet, dan brengt uw zorgverlener u in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh.

### Onvrede melden

U kunt direct uw onvrede melden via deze link: <https://geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden/>

Na het melden van uw onvrede neemt de klachtenfunctionaris van DOKH contact met u op.

### Klachtopvang en onvrede melden

U krijgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Deze vangt u met uw klacht als het ware op en. U kunt bij hem of haar terecht met uw vragen, u krijgt advies en zo nodig hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Als uw klacht helder is, gaat u samen met de klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken. De eerste optie die meestal gekozen wordt, is (telefonische) klachtbemiddeling. U kunt bij uw klachtenfunctionaris aangeven of u hiervoor open staat.

### Klachtbemiddeling

Veel klachten kunnen opgelost worden in een gesprek waar een onpartijdige bemiddelaar aan tafel zit. Als zowel u als uw zorgverlener aangeven dat (telefonische) bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek. De eerdergenoemde klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar.

Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgen u en uw zorgverlener 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 vertrouwensrelatie tussen u en uw zorgverlener te herstellen.

### Oordeel geformuleerd door zorgverlener

Om het klachttraject af te ronden, is de zorgverlener 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.
- De volledige klachtenregeling is te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

## **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.

Stichting DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

Tel: 072-5279100

Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)