

## **Klachtenregeling Huisartsencentrum Hillegersberg.**

Als u gebruik maakt van de diensten van Huisartsencentrum Hillegersberg kan het voorkomen dat u een klacht heeft over een bepaalde gang van zaken. Binnen het huisartsencentrum vinden we het belangrijk om te weten waarover u ontevreden bent. Daarom hebben we een klachtenregeling opgesteld. In de ze klachtenregeling wordt beschreven hoe u ons kunt laten weten dat u een klacht heeft. Het doel van deze regeling is het wegnemen van de klachten en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een individuele uiting van onvrede of ongenoegen betreffende een behandeling, bejegening of gedraging die als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wachttijd, op de behandeling, op de manier waarop u te woord wordt gestaan of op andere zaken in het huisartsencentrum.

### **Wat kunt u doen?**

**1. U bespreekt de klacht met de veroorzaker van de klacht.**

Dit is vaak de eenvoudigste manier. Meestal leidt het tot een snelle oplossing wanneer u contact opneemt met degene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt.

**2. Uw klacht bespreken met de klachtencommissie van het huisartsencentrum.**

De assistente of de manager kan u adviseren in de stappen die u moet nemen en u een klachtenformulier overhandigen. Binnen het

centrum is een klachtencommissie actief. Wanneer u een klachten formulier inlevert neemt iemand van de klachtencommissie contact met u op.

**3. Uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.**

Wanneer u geen gebruik wilt maken van de klachtencommissie van het huisartsencentrum kunt u uw klacht schriftelijk in dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris op het volgende adres:

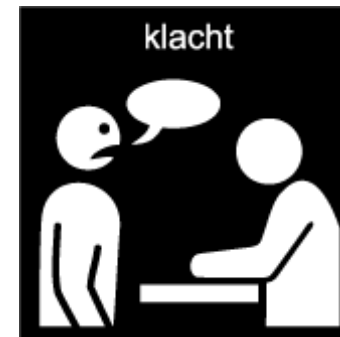
Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
telefoon: 088 022 91 90  
[www.skge.nl](http://www.skge.nl)

Als de bemiddeling niet is geslaagd, dan kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie Huisartsenzorg. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

Huisartsencentrum Hillegersberg  
Minervaplein 2b  
3054 SK Rotterdam

# Huisartsencentrum Hillegersberg.

## Klachtenregeling



**2017**