



## Uitleg klachtenafhandeling

**Datum: 19 februari 2024**

**Auteur(s): Mirjam Bik, klachtenfunctionaris**

## 1 Uitleg klachtenafhandeling

### 1.1 Heeft u een klacht?

Bij de huisartsenspoedpost Alkmaar voert iedereen zijn werk zo goed en nauwkeurig mogelijk uit. Het is voor ons van groot belang dat u tevreden bent over de zorg- en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat sommige zaken anders lopen dan u had verwacht.

Bent u ontevreden over de gang van zaken of over de manier van handelen van een hulpverlener op de huisartsenspoedpost, dan willen wij dat graag van u horen. Wij nemen uw klacht serieus en het kan ons helpen bij het verbeteren van de zorg.

### 1.2 Hoe meldt u een klacht?

Een klacht kunt u melden bij de klachtenfunctionaris door het invullen van het [klachtenformulier](#). U kunt de klachtenfunctionaris ook bellen voor meer informatie op maandag tot en met donderdag van 9.00-17.00 uur via 072-527 27 00.

Of u kunt een brief schrijven naar:  
Huisartsenspoedpost Alkmaar  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Hertog Aalbrechtweg 5a  
1823 DL Alkmaar

### 1.3 Wat gebeurt er na het invullen van het formulier?

Na het invullen van het formulier neemt de klachtenfunctionaris binnen 2-6 werkdagen contact met u op. Zij is onafhankelijk, vangt u op en bespreekt samen met u uw klacht. De Klachtenfunctionaris bespreekt met u de achtergrond van klacht en wat u wilt bereiken met de klacht. Afhankelijk van uw wens kan zij u verder helpen met het vervolg.

Als uw klacht helder is, gaat u samen met de Klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken. Dat kan door middel van (telefonische) bemiddeling. 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.

#### **1.4 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 oordeel. Met een oordeel wordt bedoeld dat schriftelijk wordt aangegeven welke beslissingen hij 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.

#### **1.5 Geschillencommissie**

Bent u niet tevreden en wilt u de klachtenprocedure 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. Een geschil wordt behandeld bij DOKh. De Klachtenfunctionaris van de huisartsenspoedpost Alkmaar kan u ondersteunen bij het nemen van deze stap.

Stichting DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

Tel: 072-520 83 25

Email: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl)

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