

Klachtenprocedure

U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?

Klachtenregeling Stichting DOKh

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.

Deze brochure geeft informatie over wat u kunt doen als u een probleem met uw arts heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klacht op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van Stichting 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 uw arts u in contact met de klachtenfunctionaris van Stichting DOKh.

Klachtopvang

U krijgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Deze vangt u met uw klacht als het ware op. De klachtenfunctionaris ondersteunt u gedurende het traject. U kunt hier 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 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 arts aangeven dat bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar.

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.

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 procedure van een klachtenregeling is na te lezen op www.klachtenregeling.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

klachtengeschillen@dokh.nl

072-520 83 25 (dagelijks van 9.00-15.00 uur)