

## De Wkkgz:

voor een snellere en betere aanpak van klachten

Voor uw gezondheid bent u deels afhankelijk van goede zorg. Het belang van die vertrouwensrelatie is zelfs vastgelegd in de wet. Zorgverleners zijn namelijk gehouden aan de Wkkgz: de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is bedoeld om tot een snellere en betere aanpak van klachten in de zorg te komen. Uw zorgverlener is bijvoorbeeld verplicht om een interne klachtenregeling op te stellen, zodat u weet waar u terecht kunt met uw klacht. Bovendien moeten zorgverleners aangesloten zijn bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris en bij een onafhankelijke geschilleninstantie.

## Over skge

Skge is een onafhankelijke organisatie die staat voor laagdrempelige klachtenbemiddeling en geschillenafhandeling. Dit doen wij voor verschillende beroepsgroepen in de eerstelijns zorg. Zo zorgen wij ervoor dat deze beroepsgroepen, waaronder huisartsen, een goede invulling kunnen geven aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wkkgz.

Ontdek MEER over de wereld van skge op onze social media kanalen.



skge

Stichting  
Klachten & Geschillen  
Eerstelijnszorg

Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven

tel. 088 0229100  
Maandag t/m donderdag  
tussen 09.00 en 17.00 uur.

skge.nl



# Bent u ontevreden over onze huisartsenzorg?

samen zoeken we naar een oplossing

# hart

voor elke klacht





## Samen maken we de zorg beter

De zorg is mensenwerk. Dat betekent helaas dat er ook wel eens iets misgaat. Heeft u een klacht over de huisartsenzorg? Dan is het belangrijk dat u uw onvrede bespreekt met uw zorgverlener; hoe eerder, hoe beter. Iedere klacht is namelijk ook een kans om het een volgende keer anders aan te pakken. Daar heeft iedereen baat bij, want zo maken we samen de zorg beter.

## Heeft u een klacht?

Bent u ontevreden over hoe u behandeld bent door uw huisarts of door één van de medewerkers? Bijvoorbeeld op het gebied van de kwaliteit van de zorg, de bereikbaarheid of de communicatie? Dan kunt u verschillende stappen zetten om samen tot een oplossing te komen.

1

### Probeer er eerst samen uit te komen

Probeer uw klacht eerst zelf bespreekbaar te maken met de huisarts. Vertel wat u dwars zit, zodat de zorgverlener daarvan kan leren. Het lukt niet alleen op; het maakt ook duidelijk hoe u in de toekomst met elkaar wilt omgaan. Ziet u op tegen dat gesprek? Dat is heel begrijpelijk, want vaak komen er emoties bij kijken. De klachtenfunctionaris van skge kan u helpen bij de voorbereiding op dat gesprek. Zij luistert naar uw verhaal. Samen probeert u uit te zoeken wat u zou willen bereiken en hoe u dat kunt aanpakken.

2

### Met de klachtenfunctionaris zoekt u naar ruimte voor een oplossing

Heeft het gesprek met de zorgverlener niet tot een bevredigende oplossing geleid? Dan kunt u de klachtenfunctionaris inschakelen bij wie uw huisarts is aangesloten. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Zij kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener. U moet dan wel bereid zijn om uw klacht toe te lichten en ook om te luisteren naar de reactie van de zorgverlener. Zo zoekt de klachtenfunctionaris, samen met beide partijen, naar ruimte voor een oplossing.

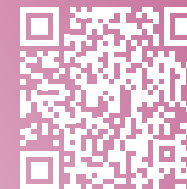


Bekijk de video waarin de klachtenfunctionaris vertelt wat zij en haar collega's voor u kunnen betekenen.

3

### De geschillencommissie geeft een onafhankelijk en onpartijdig oordeel

Alleen als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Huisartsenzorg. U begint dan een juridische procedure, wat betekent dat u uw klacht goed moet onderbouwen. Wanneer alle feiten bekend zijn, oordeelt de commissie of de klacht gegrond was of niet, en of u eventueel recht heeft op een schadevergoeding. Deze uitspraak is juridisch bindend. Dit betekent dat beide partijen zich erbij moeten neerleggen en dat hoger beroep niet mogelijk is.



Wilt u weten wat u van de geschillenprocedure kunt verwachten? Bekijk dan de video waarin we die stap voor stap met u doorlopen.

