

## **U heeft een klacht over uw arts. Wat nu? Klachtenregeling 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. 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 arts het probleem te bespreken en op te lossen. In veel gevallen kan zo een gesprek heel verhelderend zijn voor beide partijen en kan de arts en zijn organisatie leren van uw feedback. Geef bij het aanvragen van een gesprek aan dat u een klacht wilt bespreken met uw arts 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 arts u in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh.

### **Klachtopvang**

U krijgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Deze vangt u met uw klacht als het ware open. 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 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 eerdergenoemde 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 vertrouwensrelatie 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 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: 072-520 83 25  
Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)