



## Klachten en Complimenten

*Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over ons. Daar werken we hard voor. Heeft u toch een klacht of opmerking over onze organisatie? Of bijvoorbeeld over de manier waarop een van onze zorgverleners met u omgaat? Dan horen wij dat graag van u. Want we kunnen leren van uw ervaring. Hieronder leest u hoe u uw klachten of opmerkingen aan ons doorgeeft.*

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt over allerlei zaken een klacht indienen. We geven een paar voorbeelden:

- U bent niet tevreden over een medische behandeling.
- U bent niet tevreden over een beslissing die een zorgverlener nam.
- U bent niet tevreden over de manier waarop iemand van de huisartsenpraktijk met u omging.

### Op welke manieren kunt u een klacht indienen?

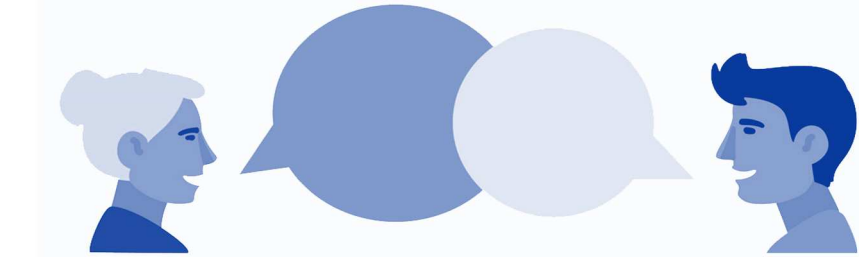
Heeft u een klacht over iets of iemand? Dan kunt u de volgende dingen doen:

#### 1. U bespreekt uw klacht met uw zorgverlener.

Het werkt meestal het best om uw klacht direct te bespreken met uw zorgverlener. Want u krijgt dan meteen antwoord op uw klacht. En de kans is het grootst dat er een oplossing komt waar u beiden tevreden over bent.

#### 2. U bespreekt de klacht met de manager van de huisartsenpraktijk.

Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de persoon waar het om gaat. Of u heeft dit al gedaan, maar u bent niet tevreden hierover.



Dan kunt u uw klacht bespreken met de manager van de huisartsenpraktijk: mevrouw M. Blommendaal. Zij geeft uw klacht door aan de persoon om wie het gaat. En ze zoekt naar een oplossing. Natuurlijk vertelt zij niemand anders over uw klacht.

U kunt bellen met mevrouw Blommendaal, maar u kunt haar ook een brief of e-mail sturen. Zij beantwoordt uw bericht binnen 5 werkdagen.

Dit zijn haar gegevens:

**Mevrouw M. Blommendaal**  
Molenstraat 262  
9402 JW Assen  
Telefoon: 0592 - 34 04 26  
[m.blommendaal@noorderpark.eu](mailto:m.blommendaal@noorderpark.eu)

#### 3. U dient een klacht in bij een klachtencommissie.

Wilt u uw klacht niet bespreken met de manager? Of heeft u dit gedaan, maar bent u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijk persoon van klachtencommissie SKGE. Deze kan namens u in gesprek gaan met ons en zoeken naar een oplossing.

Lukt dat ook niet? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. U vraagt daar om een beslissing over uw klacht. Iedereen moet zich houden aan deze beslissing.

Dis zijn de contactgegevens van de klachtencommissie:

**Klachtenfunctionaris  
Stichting Klachten &  
Geschillen  
Eerstelijnszorg**  
Postbus 8018  
5601 KA EINDHOVEN  
Telefoon: 088 - 022 91 00  
Of kijk op [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

**We houden uw klacht geheim.**  
Iedereen die uw klacht hoort of leest, moet dit geheimhouden. Dus de medewerkers de huisartsenpraktijk, de manager en de leden van de klachtencommissie. Als iemand uw medische dossier wil bekijken, moet deze persoon altijd om uw toestemming vragen.

#### Kost het geld om een klacht in te dienen?

Een klacht indienen kost geen geld.

#### Geen klacht maar een compliment?

Misschien heeft u geen klacht, maar bent u juist heel tevreden. Dat vinden wij natuurlijk leuk om te horen! U kunt een compliment geven aan de persoon die u behandelt. Maar u kunt het ook doorgeven aan de manager, mevrouw M. Blommendaal.