**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. Deze brochure geef informatie over wat u kunt doen als u een probleem met uw arts heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klachten 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 huisarts en zijn organisatie leren van uw feedback. Geef bij het aanvragen van een gesprek aan dat u een klacht wilt bespreken met uw huisarts en dat u daar wat meer tijd voor wilt reserveren. Uw klacht word 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 op. U kunt bij hem terecht met uw vragen, u kunt advies en zo nodig hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Als u 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.

**Klachtenbemiddeling**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 al bemiddelaar. Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgt 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 werderzijds 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 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
1812RB Alkmaar
Telefoonnummer: 072-5208325

Website: [www.dokh.n](http://www.dokh.n/)l