

## Klachten

### ***U hebt een klacht. En dan?***

Ook bij de huisartsenpost kan er iets fout gaan. Ondanks het feit dat iedereen zijn of haar werk voor de huisartsenpost zo goed mogelijk probeert te doen, is de geleverde zorg in sommige gevallen niet naar de wens van de patiënt of van de betrokken familie.

### ***Wat moet u doen als u een klacht heeft?***

Wij willen graag van u vernemen dat u niet tevreden bent over onze zorgverlening. Alleen op die manier kunnen wij onze diensten verbeteren.

Vandaar dat wij aan u willen vragen om uw klacht schriftelijk naar de Regionale Huisartsenpost Zutphen, t.a.v. M. Zeelen, Ooyerhoekseweg 6, 7207 BA ZUTPHEN te zenden. U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier.

Klik hier om het klachtenformulier te downloaden.

### ***Wat gebeurt er met uw klacht?***

Uw klacht wordt onderzocht door de manager van de betrokken post en/of door de kwaliteitsfunctionaris. De regeling die de huisartsenpost hanteert, is gericht op klachtenopvang en op bemiddeling. Het kan zijn dat u door de manager of de kwaliteitsfunctionaris wordt gebeld, om uw klacht nader toe te lichten. Eventueel wordt er gebruik gemaakt van de gespreksopnamen die van het telefoongesprek zijn gemaakt. Zodra er een antwoord is op uw klacht, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het streven is erop gericht om dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, geregeld te hebben.

Mocht u alsnog niet tevreden zijn met de afhandeling door de Regionale Huisartsenpost Zutphen, dan kunt u altijd een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie, waarbij de huisartsenpost is aangesloten. U kunt er overigens ook voor kiezen om uw klacht rechtstreeks bij de Klachtencommissie in te dienen. Zend uw klacht aub naar het volgende adres:

SDHS, t.a.v. de Klachtencommissie  
Lage Bergweg 10



7361 GT BEEKBERGEN