

# Therapeuticum Haarlem

## Klachtenprocedure

Februari 2017

**Ik heb een klacht over mijn huisarts of over één van de zorgverleners van het Therapeuticum.**

**Wat kan ik doen?**

Iedereen heeft recht op goede zorg. Wanneer u als patiënt ontevreden bent over de zorg, dan moet u dit kunnen uiten. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz zorgt voor een goede en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.

Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen patiënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt bijvoorbeeld een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz biedt nu ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

In het kader van de Wkkgz hebben wij ons aangesloten bij de Stichting Zorggeschil: een landelijk erkende geschilleninstantie.

# Procedure

## 1. Bespreek uw klacht

Heeft u een klacht? Bespreek dit dan eerst met uw huisarts of zorgverlener. Dat kan ook wanneer uw klacht over bijvoorbeeld de doktersassistente of een andere medewerker gaat. Wanneer u dit wenselijk vindt, dan kunt u dit ook in samenspraak met onze interne klachtenfunctionaris mevrouw van Dolder doen. Een klacht kan te maken hebben met uw behandeling, bejegening of bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid.

Wanneer we er samen niet uit komen, dan kunt u het volgende doen.

## 2. De externe klachtenfunctionaris komt tot een oplossing

U kunt uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. In ons geval is dat mevrouw Versteegh. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht. U kunt uw klacht indienen via [www.nvaz.nl](http://www.nvaz.nl). De klachtenfunctionaris kan in de klacht bemiddelen tussen u en de zorgverlener. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Hij of zij helpt u de klacht samen op te lossen. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de bemiddeling niet is geslaagd kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie.

## 3. De geschillencommissie komt met een bindend oordeel

Alleen als u er met uw zorgverlener en met de bemiddeling door de externe klachtenfunctionaris niet uitkomt kunt u een uitspraak over uw klacht vragen. U kunt dan horen of uw klacht terecht is of wanneer u wilt dat er een advies aan de zorgverlener wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen.

En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen.

U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie Zorggeschil.

## Tuchtrecht

Wanneer u uw klacht niet wilt voorleggen aan de geschillencommissie dan kunt u ook een klacht indienen bij het regionaal tuchtcollege.

Dit kan indien uw klacht gaat over een huisarts, fysiotherapeut of psycholoog van ons therapeuticum.

Zie voor meer informatie:

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht)

## Interne Klachtenfunctionaris

Het Therapeuticum Haarlem beschikt over een interne klachtenfunctionaris.

### Contactgegevens:

Mevrouw Anne-Marie van Dolder  
Praktijkmanager.  
Werkdagen: di/wo en donderdag  
Email: [annemarie.vandolder@therapeuticumhaarlem.nl](mailto:annemarie.vandolder@therapeuticumhaarlem.nl)

Uw klacht willen we serieus nemen. In een eerste gesprek - indien wenselijk - in aanwezigheid van mevrouw van Dolder, kunnen we uw klacht bespreken en hopelijk samen oplossen.

## Externe Klachtenfunctionaris

De externe klachtenfunctionaris is mevrouw Versteegh, bereikbaar via [www.nvaz.nl](http://www.nvaz.nl).

## Geschillencommissie Zorggeschil

Komt u er met een klachtenfunctionaris niet uit, dan kunt u uw klacht als een geschil voorleggen aan Geschillencommissie Zorggeschil.

Voor meer informatie of wanneer u een klacht wilt indienen:

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) of 0561-618711

## Locaties

Prinsen Bolwerk 12  
2011 MB Haarlem

Koninginneweg 36  
2012 GP Haarlem

Sophiahuis  
Vuurtonstraat 1a  
2034 KL Haarlem