

Klachtenopvang en –afhandeling

Informatie voor patiënten - PJ van Beek, huisarts Oldenzaal

Heeft u een klacht over onze praktijk ?

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Natuurlijk is het mogelijk dat u een keer geen goed gevoel heeft na contact met onze praktijk. U vindt bijvoorbeeld dat een gesprek niet goed is gegaan of u heeft de praktijk niet goed kunnen bereiken. Wij willen dat dan graag zo snel mogelijk weten. Dan kunnen wij dit met u bespreken en er van leren. Vult u dan het **Klachtenformulier** en lever het in.

Hoe gaat het verder?

De betrokken praktijkmedewerker en één van de huisartsen neemt uw klacht dan in behandeling. Eventueel belt de huisarts of een andere medewerker u op als uw klacht nog niet helemaal duidelijk is. Daarna geven we telefonisch of via een afspraak een reactie op uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht uiterlijk binnen een maand in behandeling te nemen en af te ronden.

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u altijd een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie in onze regio, waarbij de huisartsenpraktijk is aangesloten.

Ook indien u de klacht niet direct met onze praktijk wilt bespreken, kunt u uw klacht bij de Regionale Klachtencommissie Huisartsen indienen.

Klachtencommissie Huisartsenkring Twente

Geerdinksweg 137-29

7555 DL Hengelo

Telefoon: 074 - 256 83 31 (Huisartsenkring Twente)

E-mail: h.vanwieringen@huisartsenkringtwente.nl

Contactpers.: Mevrouw H. van Wieringen