



Huisartsenpraktijk Samsom

*Drs. W.N. Samsom, huisarts*

Herculesweg 13, 2624 VM Delft, telefoon: 015 261 16 01

KvK 27345877 website: [www.samsomhuisarts.com](http://www.samsomhuisarts.com)

## Klachtenprocedure Huisartsenpraktijk Samsom

### **Een klacht? Bespreek uw onvrede in eerste instantie met uw huisarts**

Wanneer u ontevreden bent, stellen we het op prijs dat u dit met ons bespreekt. Wanneer wij op de hoogte zijn van uw onvrede, dan kunnen wij proberen het voor u op te lossen. Daarom verzoeken wij u, om dit klachtenformulier uit te printen, volledig in te vullen en af te geven op onze praktijk, waarna wij contact met u zullen opnemen om uw klacht samen met u te bespreken.

### ***Klachtenformulier voor de patiënt***

*-graag helemaal invullen-*

**Uw gegevens** (degene die de klacht indient; dit kan ook de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt zijn)

Naam:

M/V

Adres:

Postcode + woonplaats:

Telefoonnummer:

### **Gegevens van de patiënt**

Naam van de patiënt:

Geboortedatum patiënt:

Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

### **Aard van de klacht**

Datum gebeurtenis:

Tijdstip:

De klacht gaat over (*meerdere keuzes mogelijk*):

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker  
(= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie huisartsenpraktijk  
(= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

Omschrijving van de klacht:

Datum en handtekening:

U kunt het ingevulde en ondertekende formulier afgeven bij of opsturen aan:

**Huisartsenpraktijk Samsom, Herculesweg 13, 2624 VM Delft**

Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op. Klachten ingediend tijdens onze vakanties, kunnen wij helaas pas na die vakantie in behandeling nemen.

*Deze huisartsenvoorziening is aangesloten bij de SKGE.*

***Komt u er met ons niet uit met betrekking tot de oplossing van uw klacht?***

*In dat geval kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris van de SKGE. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. U kunt daartoe het klachtenformulier gebruiken op [de website van SKGE](#). De klachtenfunctionaris is eventueel te bereiken op telefoonnummer 088 0229190.*

*Als u er na bespreking van uw klacht met uw huisarts en na bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog steeds niet uit komt, dan kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die ook jurist is. Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend. Meer informatie kunt u in de folder vinden in de wachtkamer van uw huisarts en op [www.skge.nl](http://www.skge.nl).*