

## Contactgegevens

**Huisartsdienst Arnhem**  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 57  
6880 AB Velp  
026 38 99 650  
[www.onzehuisartsen.nl](http://www.onzehuisartsen.nl)  
[info@onzehuisartsen.nl](mailto:info@onzehuisartsen.nl)



Voor Spoed

## Uw Klacht, onze zorg

Informatie over klachtenregeling

# Uw Huisartsenposten Regio Arnhem

## Huisartsdienst Arnhem

De Huisartsdienst Arnhem verzorgt de spoedeisende huisartsenzorg buiten kantooruren. Dit betekent dat u voor een zorgvraag door de week vanaf 17.00 uur tot 08.00 uur de volgende ochtend bij ons terecht kunt. In de weekenden en op feestdagen zijn we dag en nacht bereikbaar.

Er zijn bij de Huisartsdienst Arnhem circa 200 huisartsen aangesloten. Zij doen dienst bij de huisartsenposten, die gevestigd zijn in Velp, Arnhem-Zuid en Zevenaar.

Op iedere post werken één assistent, één of meerdere artsen en een chauffeur. Zij doen hun uiterste best om u zo professioneel mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de kwaliteit van de geleverde zorg. Of dat u vindt dat u niet op een juiste manier behandeld bent. Wij vinden het van belang dat u ons hierover informeert. Alle reacties en zeker klachten geven ons de mogelijkheid om onze werkwijze te verbeteren.

## Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de geleverde zorg, dan kunt u verschillende acties ondernemen:

- **Tijdens of direct na het contact met de Huisartsdienst**

U kunt tijdens het contact met de Huisartsdienst op de post of tijdens een visite thuis, aan de assistent of arts aangeven dat u niet tevreden bent of dat u vindt dat u niet juist behandeld bent. Samen kunt u dan proberen tot een goede oplossing te komen.

- **De klachtenfunctionaris van de Huisartsdienst Arnhem**

Een andere mogelijkheid is dat u na het bezoek op de huisartsenpost contact opneemt met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris onderzoekt samen met de betrokkene de ingediende klacht en zoekt daarbij naar mogelijkheden voor een oplossing of voor bemiddeling. U kunt, als u alleen van gedachten wilt wisselen over uw ervaring met de huisartsdienst, eveneens contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

## Een klacht indienen

Indien u een klacht wilt indienen dan kan dit schriftelijk via een brief, per e-mail of een klachtenformulier. Het formulier kunt u via de website, [www.onzehuisartsen.nl](http://www.onzehuisartsen.nl), downloaden. Wij nemen de klacht in behandeling zodra deze is ingediend. U krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris samen met u de te nemen stappen die tot een oplossing kunnen leiden. Heeft u moeite met het invullen van het klachtenformulier, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, u wordt hierbij dan geholpen.

De Huisartsdienst behandelt klachten altijd vertrouwelijk en zo snel mogelijk na binnenkomst. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen omdat het daarbij niet mogelijk is om contact met u op te nemen. Wilt u het klachtenreglement opvragen, neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris, bereikbaar via 026 3899 650.

## Onafhankelijke instanties

Wilt u liever uw klacht voorleggen aan een instantie die los staat van de Huisartsdienst Arnhem, neemt u dan contact op met de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN). Deze stichting heeft een klachtencommissie die bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en vier leden. De commissie hoort van beide partijen de standpunten en spreekt daarna een oordeel uit.

U kunt zich ook wenden tot het Adviespunt Zorgbelang Gelderland. Medewerkers van het Adviespunt geven informatie en ondersteunen u bij uw vraag of klacht. Zij geven advies over mogelijke vervolgacties. Bij Zorgbelang Gelderland werken onafhankelijke cliëntondersteuners. De dienstverlening is gratis.

## Geheimhouding

U kunt ervan uitgaan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Alle medewerkers van de Huisartsdienst Arnhem hebben een geheimhoudingsplicht. Ook de medewerkers van het SKHZN en het Adviespunt Zorgbelang Gelderland hebben een geheimhoudingsplicht.

## Belangrijke gegevens

Als u een klacht indient, wilt u dan de volgende gegevens vermelden:

- Op welke post u bent geweest, Velp, Arnhem-Zuid of Zevenaar;
- De datum van uw contact met de post;
- De naam, voorletters, geboortedatum en adresgegevens van degene die de klacht meldt (uzelf of een ander die u vertegenwoordigt);
- Om naar aanleiding van uw klacht met u contact op te nemen, hebben wij contactgegevens van u nodig. Vermeld u daarom een e-mailadres, uw postadres en/of telefoonnummer. Als u bij voorkeur gebeld wilt worden, vermeld u dan op welk tijdstip u bereikbaar bent. Een duidelijke beschrijving van uw klacht;
- Bij klachten over een factuur, een factuurnummer.

Bovenstaande informatie helpt ons om de klacht zo goed en snel mogelijk naar tevredenheid uit te voeren.

## Meer informatie?

Stichting Klachtenregeling  
Huisartsenzorg Zuid-Nederland  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
040 21 22 780  
[www.klachtenhuisarts.nl](http://www.klachtenhuisarts.nl)

Adviespunt Zorgbelang Gelderland  
Weerdjesstraat 168  
6811 JH Arnhem  
0900 24 37 070  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)