

---

### Privacy

De gegevens van uw contact met de huisartsenpost worden geregistreerd en aan uw eigen huisarts doorgegeven. Uw gesprekken met de huisartsenpost worden op band opgenomen. Tenzij u hier bezwaar tegen heeft, gebruiken we deze gegevens voor het zorgvuldig onderzoeken van uw klacht.

Met deze gegevens gaan wij conform de wettelijke regels zorgvuldig om.

**Compliment,  
suggestie  
of klacht?  
Laat het ons weten!**

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Op de huisartsenposten voert iedereen zijn werk zo goed en nauwkeurig mogelijk uit. Toch kan het voorkomen dat u over sommige zaken minder tevreden bent.

### **Bent u ontevreden of heeft u een suggestie?**

Heeft u een klacht over de gang van zaken op de huisartsenpost of over de manier van handelen van de huisarts, doktersassistent of chauffeur? Dat willen wij graag van u horen. Wij nemen uw klacht of suggestie serieus. Wij leren hiervan en kunnen onze dienstverlening verbeteren.

### **Suggestie of compliment**

We nodigen u uit om uw suggestie of compliment via het formulier op onze website of eventueel per mail of brief naar ons toe te sturen. Dankzij uw input constateren we of we op de juiste weg zitten en hoe u de dienstverlening graag ziet.

### **Samen het probleem oplossen**

Heeft u een klacht dan kunt u dit direct bespreken met de betreffende huisarts, doktersassistent of chauffeur. Dit is de eenvoudigste en vaak snelste oplossing. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de locatiemanager of de medisch manager van de betreffende huisartsenpost.

### **Klachtbemiddeling: laagdrempelig en direct**

U kunt bij voorkeur via het klachtformulier op de website een klacht indienen (<https://www.huisartsenpostenrijnmond.nl/over-ons/klachten>). De melding komt direct binnen in het klachtenregistratiesysteem. Eventueel kunt u ook per mail, brief of telefonisch uw klacht indienen. Na ontvangst van uw klacht, neemt de locatiemanager van de betreffende huisartsenpost binnen 10 dagen telefonisch contact met u op en bespreekt samen met u uw klacht.

De locatiemanager zoekt met u naar een oplossing. Zo kan uw klacht doorgegeven worden aan de huisarts die u op de huisartsenpost heeft behandeld of gesproken. Een gezamenlijk gesprek met de betrokken zorgverlener, onder begeleiding van de locatiemanager is ook mogelijk. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

### **Contactgegevens**

Huisartsenposten Rijnmond  
t.a.v. de secretaris  
raad van bestuur  
Vasteland 12G 3011 BL Rotterdam  
010- 2060300 | Email: [info@haprijnmond.nl](mailto:info@haprijnmond.nl)  
[www.huisartsenpostenrijnmond.nl](http://www.huisartsenpostenrijnmond.nl)

#### **Wilt u bij het melden van een klacht de volgende gegevens benoemen:**

- De naam van de huisartsenpost
- De datum van het voorval
- De naam, BSN, geboortedatum, adresgegevens en telefoonnummer van uzelf of van degene namens wie u de klacht indient.

### **Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)**

Indien we er samen met u niet uitkomen of als u uw klacht niet wilt bespreken met betrokken zorgverlener of locatiemanager, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. U kunt via de site van SKGE [www.skge.nl](http://www.skge.nl) uw klacht direct daar in dienen. De klachtenfunctionaris van SKGE zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem bijvoorbeeld door te bemiddelen.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt is vertrouwelijk. Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie Huisartsenzorg.

Alleen wanneer we er gezamenlijk en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uit komen, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan onze organisatie 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 Huisartsenzorg.

Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist), uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

### **Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg**

Postbus 8018, 5601 KA  
Eindhoven  
T. 088-0229100  
[info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)  
[www.skge.nl](http://www.skge.nl)