

# **Een klacht over onze zorgverlening?**

## **Blijf er niet mee rondlopen!**

**Klachtenregeling  
SGZ**

**Uitgave: november 2009**

---

## **STICHTING GEORGANISEERDE EERSTELIJNSZORG ZOETERMEER (SGZ)**

---

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met de behandeling, bejegening of het gedrag van een hulpverlener. Dit kan bijvoorbeeld gaan om huisartsen, apothekers of fysiotherapeuten. Het kan ook een ervaring op de huisartsenpost betreffen of een contact met een medewerker van de debiteurenadministratie. U kunt dus klagen, als u vindt dat u slecht behandeld wordt, of als u denkt dat er een fout is of wordt gemaakt.

### **Bespreken klacht**

Als u problemen heeft met een hulpverlener/medewerker, dan kunt u altijd met hem of haar een afspraak maken om één en ander te bespreken. Heeft u hier geen behoefte aan of leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van de SGZ.

### **Over wie kunt u een klacht indienen bij de SGZ?**

De SGZ klachtenregeling is van toepassing op:

- hulpverleners met een dienstverband bij de SGZ:
  - huisartsen, praktijkondersteuners, centrumassistentes, fysiotherapeuten, oefentherapeuten Mensendieck, apothekers en apotheek-assistentes in de gezondheidscentra Noordhove, Rokkeveen-Oost, de Watertoren;
  - huisartsen, praktijkondersteuners en centrumassistentes van de praktijken van der Tang/Fallaux en Albayrak/Cremers, en fysiotherapeuten, oefentherapeuten Mensendieck, apothekers en apotheek-assistentes in het gezondheidscentrum Oosterheem;
  - huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistentes van de huisartsenpraktijken Durville, Kalsbeek, Kooij en Maks in gezondheidscentrum Seghwaert;
  - huisartsen, praktijkondersteuner en doktersassistentes van de huisartsenpraktijk Bijdorplaan;
  - huisartsen, praktijkondersteuner en doktersassistentes van de huisartsenpraktijk van der Poel in gezondheidscentrum Palenstein;
  - allochtone zorgconsulenten;
  - medewerkers van het centraal bureau van de SGZ;
  
- de Huisartsenpost en de Dienstapotheek Zoetermeer.

Het klachtenreglement van de SGZ is bij het centraal bureau op te vragen (tel. 079 - 320.86.86) en bij de gezondheidscentra en de Huisartsenpost / dienstapotheek in te zien.

---

## **KLACHTENREGELING**

---

### **Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen die gebruikt maakt of heeft gemaakt van de diensten van genoemde hulpverleners/medewerkers en daarover een klacht heeft.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Croesinckplein 24-26  
2722 EA Zoetermeer

### **Bemiddeling**

Voordat we overgaan tot voorlegging van de klacht aan de klachtencommissie starten we eerst met een bemiddelingsfase.

De klachtenfunctionaris zal na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager en de betrokken hulpverlener/medewerker.

Binnen 30 werkdagen wordt getracht een oplossing te vinden waarmee u instemt. Lukt dit niet, dan kan uw klacht voorgelegd worden aan een klachtencommissie.

Als u geen prijs stelt op bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan uw klacht, indien gewenst, direct worden ingediend bij de klachtencommissie. Wij vragen u dit dan duidelijk kenbaar te maken.

### **Klachtencommissies**

Betreft uw klacht een huisarts, praktijkondersteuner of een centrum-/dokersassistente, dan wordt uw klacht voorgelegd aan de klachtencommissie Huisartsenzorg Haaglanden: zie blz.4.

Betreft uw klacht een fysiotherapeut, oefentherapeut Mensendieck, apotheek, of andere medewerker van de SGZ, dan wordt uw klacht voorgelegd aan de klachtencommissie van de SGZ. De werkwijze van deze klachtencommissie staat op blz. 5 beschreven.

### **Externe klachteninstanties**

Wanneer uw klacht ook door een externe klachteninstantie (zoals de rechter, het medisch tuchtcollege of de inspectie) in behandeling wordt genomen, wordt de klachtafhandeling door de hiervoor genoemde klachtencommissies stopgezet.

---

## **KLACHTENCOMMISSIE HUISARTSENZORG HAAGLANDEN**

**voor klachten betreffende:**

- huisartsen, praktijkondersteuners en centrum-/doktersassistentes
  - huisartsenpost
- 

De klachtencommissie Huisartsenzorg Haaglanden behandelt klachten over zowel vrijgevestigde Zoetermeerse huisartsen als over artsen en assistentes in dienst bij de SGZ. Ook klachten over de huisartsen en/of doktersassistentes van de Huisartsenpost vallen daar onder.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht over een huisarts of assistente indienen bij de SGZ (zie blz. 3). Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing biedt, of als u geen prijs stelt op bemiddeling, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie Huisartsenzorg Haaglanden

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

De klachtencommissie stelt de huisarts/assistente in kennis van de inhoud van de klacht. De klacht wordt vervolgens schriftelijk behandeld. De uitspraak volgt uiterlijk binnen 6 maanden. U krijgt dan de uitspraak van de commissie toegestuurd.

De SGZ of de huisarts bericht vervolgens binnen een maand of er naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen worden genomen.

### **Wilt u meer informatie?**

Voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van de SGZ, telefoon 079 - 320.86.86. Daar kunt u ook het klachtenreglement opvragen.

---

## **KLACHTENCOMMISSIE SGZ**

**voor klachten betreffende:**

- **apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck overige medewerkers SGZ**
- 

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht over een apotheker, apotheekassistente, fysiotherapeut of een andere medewerker indienen bij de SGZ (zie blz. 3). Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing biedt, of als u geen prijs stelt op bemiddeling, wordt uw klacht door de SGZ doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Na ontvangst van uw klacht krijgt u bericht dat uw klacht in behandeling wordt genomen. De klachtencommissie kan u uitnodigen uw klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.

De behandeling duurt maximaal 6 weken. Als de termijn van 6 weken te kort is om een uitspraak te kunnen doen, dan krijgt u hierover bericht.

U krijgt de uitspraak van de klachtencommissie toegestuurd. Een kopie van de uitspraak wordt ook gestuurd aan de directie van de SGZ. De directie zal binnen een maand reageren op de uitspraak en het advies van de klachtencommissie. Daarbij zal de directie melden welke maatregelen er bijvoorbeeld genomen worden. Deze reactie wordt ook aan u toegezonden.

### **Wilt u meer informatie?**

Voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van de SGZ, telefoon 079 – 320.86.86. Daar kunt u ook het reglement over de klachtenprocedure opvragen.

# ADRESSEN AANGESLOTEN HULPVERLENERS

---

## **Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ)**

### **Centraal Bureau**

Croesinckplein 24-26  
2722 EA Zoetermeer  
tel. 079 - 320.86.86

### ***Aangesloten centra/beroepsbeoefenaren SGZ:***

#### **Gezondheidscentrum Noordhove**

huisartsen, apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck  
Sullivanlijn 21  
2728 BR Zoetermeer

#### **Gezondheidscentrum Rokkeveen-Oost**

huisartsen, apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck  
Groen-Blauwlaan 145  
2718 GH Zoetermeer

#### **Gezondheidscentrum De Watertoren**

huisartsen, apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck  
Nathaliegang 63  
2719 CP Zoetermeer

#### **Gezondheidscentrum Oosterheem**

huisartsenpraktijk van der Tang/Fallaux  
huisartsenpraktijk Albayrak/Cremers  
apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck  
Puttershoekstraat 81  
2729 DJ Zoetermeer

#### **Gezondheidscentrum Seghwaert**

huisartsenpraktijk Durville  
huisartsenpraktijk Kalsbeek  
huisartsenpraktijk Kooij/Maks  
Parkdreef 350  
2724 EZ Zoetermeer

#### **Gezondheidscentrum Palenstein**

Huisartsenpraktijk van der Poel  
Croesinckplein 24-26  
2722 EA Zoetermeer

#### **Huisartsenpraktijk Bijdorplan**

Bijdorplan 323  
2713 SX Zoetermeer

#### **Huisartsenpost Zoetermeer**

huisartsen en doktersassistentes  
p/a Croesinckplein 24-26  
2722 EA Zoetermeer

**Dienstapotheek Zoetermeer**

p/a Croesinckplein 24-26

2722 EA Zoetermeer

---

**ADRESSEN KLACHTENCOMMISSIES**

---

**Klachtencommissie Huisartsenzorg Haaglanden**

(huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistentes)

President Kennedylaan 15

2517 JK Den Haag

**Klachtencommissie SGZ**

(apotheek, fysiotherapie, oefentherapie Mensendieck, medewerkers SGZ)

p/a Croesinckplein 24-26

2722 EA Zoetermeer

tel. 079 - 320.86.86

---

## **ONAFHANKELIJK ADVIES OF HULP**

---

### **Zorgbelang Zuid-Holland, regiokantoor West**

t.a.v. afdeling: IKG (Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg)

Laan van Vredenoord 45

2289 DA Rijswijk

tel. 088-929 40 29

Een IKG is een onderdeel van Zorgbelang. Zorgbelang behartigt de belangen van patiënten/consumenten in de gezondheidszorg. Het IKG is onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg.

Bij het IKG kunt u advies krijgen hoe u uw klacht kunt indienen. De medewerkers kunnen u ondersteunen, bijvoorbeeld door te helpen bij het opstellen van een brief over uw klacht of door mee te gaan naar een gesprek met een hulpverlener.

In sommige gevallen kunt u hen ook vragen te bemiddelen tussen u en degene tegen wie uw klacht is gericht.

Voor meer informatie kunt u ook de website van het IKG over vragen of klachten in de gezondheidszorg raadplegen:  
[www.klachtenopvangzorg.nl](http://www.klachtenopvangzorg.nl).