

## Privacy

De gegevens van uw contact met de huisartsenspoedpost worden geregistreerd en aan uw eigen huisarts doorgegeven. Uw gesprekken met de huisartsenspoedpost 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.

Wij zorgen dat u  
bij spoed in juiste  
handen bent

## Contactgegevens

### Huisartsenspoedpost Zeeland/ ZHCo-PeriScaldes

T.a.v. secretariaat  
Van der Biltplein 1  
4451 AE Heinkenszand  
[www.huisartsenspoedpostzeeland.nl](http://www.huisartsenspoedpostzeeland.nl)

### Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

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

# Compliment, suggestie of klacht?

## Laat het ons weten!



Wij willen graag dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Op de huisartsenspoedposten 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 huisartsenspoedpost of over de manier van handelen van de huisarts, dokters-assistent of chauffeur? Dat willen wij graag van u horen. Wij nemen uw klacht of suggestie serieus. Wij leren hiervan en kunnen onze dienstverlening verbeteren.

### **Samen het probleem oplossen**

Heeft u een klacht dan kunt u dit direct bespreken met de betreffende huisarts of manager. Wij vragen de huisarts op wie de klacht betrekking heeft met u te bellen. Betreft de klacht één van onze medewerkers, dan wordt u gebeld door de manager van de huisartsenspoedpost. De huisarts of manager belt u binnen 7 werkdagen na ontvangst van uw klacht. Gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing.

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

U kunt bij voorkeur een klacht indienen op het klachtformulier op de website. Ga hiervoor naar: [huisartsenspoedpostzeeland.nl/heeft-u-een-klacht](https://huisartsenspoedpostzeeland.nl/heeft-u-een-klacht).

De melding komt direct binnen in het klachtregistratiesysteem. Eventueel kunt u ook per mail, brief of telefonisch uw klacht indienen.

### **Suggestie of compliment**

Wij nodigen u uit om uw suggestie of compliment via het formulier op onze website naar ons toe te sturen. Dankzij uw melding of feedback constateren we of we op de juiste weg zitten en hoe u de dienstverlening graag ziet.

### **Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg**

Indien we er samen met u niet uitkomen of als u uw klacht niet wilt bespreken met betrokken huisarts of manager, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij een klachtenfunctionaris. U kunt via [www.skge.nl](https://www.skge.nl) uw klacht direct indienen. De klachtenfunctionaris van SKGE zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht, door te bemiddelen.

De klachtenfunctionaris van SKGE 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 een klachtenfunctionaris niet uitkomen, 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 schadevergoeding vragen. U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij [www.skge.nl](https://www.skge.nl).

De onafhankelijke geschillencommissie 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 Huisartsenzorg is bindend.

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

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