

**Gemiddeld genomen  
handelen wij een klacht  
binnen vier weken af.**

### **Geheimhouding**

Om uw klacht goed te kunnen onderzoeken, is het vaak noodzakelijk dat wij over uw medische gegevens beschikken. Met het indienen van een klacht gaan wij ervan uit dat u ook toestemming geeft om uw medisch dossier bij de Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer in te zien, voor zover dit nodig is voor de behandeling van uw klacht. Alle persoonlijke en medische gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Alle personen die betrokken zijn bij de procedure hebben een geheimhoudingsplicht.

### **Advies en ondersteuning**

Als u hulp wilt bij het indienen van een klacht, of advies wilt over uw rechten als patiënt, kunt u contact opnemen met het Adviespunt Zorgbelang van Zorgbelang Gelderland. Aan de ondersteuning, advies en informatie door het adviespunt zijn geen kosten verbonden.

### **Bemiddeling**

Als u uw klacht liever bij een andere organisatie meldt, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland. Zij bemiddelen dan tussen u en de huisartsenpost. U kunt deze stichting ook benaderen als u een oordeel wilt over uw klacht.

## **Belangrijke adressen**

### **Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer**

Weg door Jonkerbos 108  
6532 SZ Nijmegen  
Telefoon: (024) 352 35 81  
[www.huisartsenpostnijmegen.nl](http://www.huisartsenpostnijmegen.nl)  
[www.huisartsenpostboxmeer.nl](http://www.huisartsenpostboxmeer.nl)

### **Zorgbelang Gelderland**

Adviespunt Zorgbelang  
Postbus 5310  
6802 EH Arnhem  
Weerdjesstraat 168  
6811 JH Arnhem  
Telefoon: (0900) 2437070 (10 cent per minuut)  
E-mail: [ienk@zorgbelang gelderland.nl](mailto:ienk@zorgbelang gelderland.nl)  
[www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl)

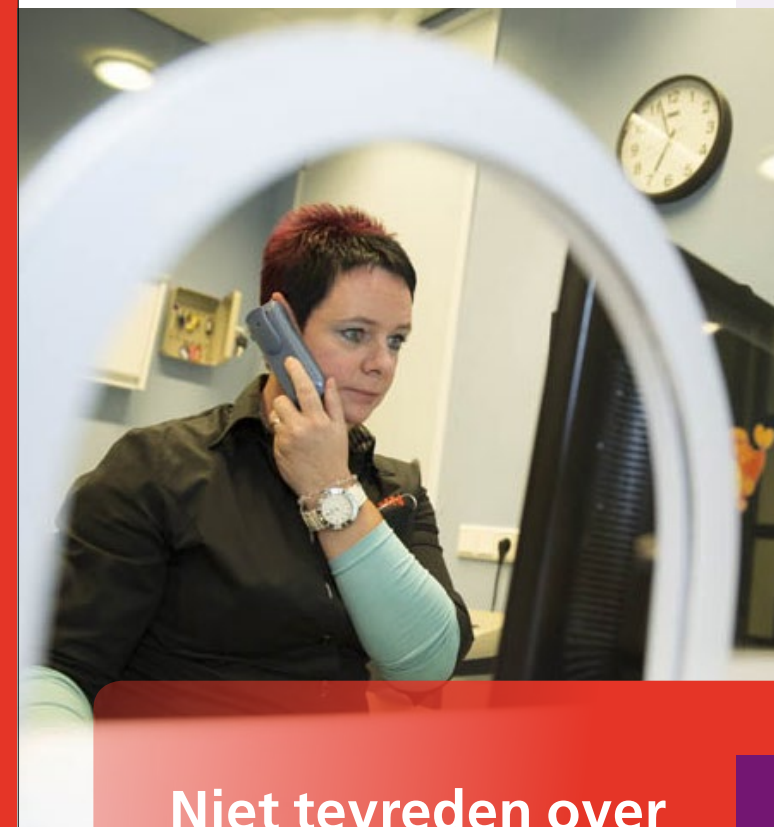
### **Stichting Klachtenregeling**

#### **Huisartsenzorg Zuid-Nederland**

Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
Telefoon: (040) 212 27 80  
[www.klachtenhuisarts.nl](http://www.klachtenhuisarts.nl)



**HUISARTSENPOSTEN**  
NIJMEGEN EN BOXMEER



**Niet tevreden over  
de huisartsenpost?  
Vertel het ons!**

## Bent u niet tevreden over de huisartsenpost Nijmegen of Boxmeer?

De huisartsenposten in Nijmegen en Boxmeer verzorgen spoedeisende huisartsenzorg in avond-, nacht- en weekenduren. Voor uw hulpvraag belt u het centrale telefoonnummer (0900) 8880. De huisartsen en dokters-assistenten zullen uw vragen dan zo goed mogelijk beantwoorden en u medische hulp bieden. Toch kan het voorkomen dat onze hulpverlening anders is dan u had verwacht of door de medewerkers van de huisartsenposten is bedoeld. Bent u niet tevreden? Vertel het ons! In deze brochure leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft. Bent u wel tevreden of heeft u een andere tip voor ons? Ook dat horen we graag van u!

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht schriftelijk indienen met behulp van ons klachtenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij de huisartsenposten in Nijmegen en Boxmeer of via [huisartsenpostnijmegen.nl](http://huisartsenpostnijmegen.nl) of [huisartsenpostboxmeer.nl](http://huisartsenpostboxmeer.nl). Wilt u per brief of e-mail uw klacht indienen, vermeld dan minimaal de volgende gegevens:

- datum, tijdstip en locatie van het contact waarop uw klacht betrekking heeft;
- uw naam, geboortedatum, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- een korte omschrijving van uw klacht.

Treedt u op als (wettelijke) vertegenwoordiger van de patiënt? Stuur dan naast de klachtbrief, ook de volgende documenten op: een ondertekend machtigingsformulier en een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de patiënt én van uzelf.

### En dan?

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een schriftelijke bevestiging of wordt u door ons gebeld. Wij leggen dan uit hoe wij uw klacht verder gaan behandelen (klachtenprocedure). In veel gevallen leggen wij uw klacht voor aan de betrokken huisarts of doktersassistente. Waar nodig maken we dan ook gebruik van bandopnames van telefoongesprekken en van documenten uit ons patiëntenstelsel. En voeren we gesprekken met de betrokkenen om beter inzicht te krijgen in wat er heeft plaatsgevonden. Dit doen wij ook om verbeterpunten voor onze hulpverlening te bespreken. Aansluitend op dit alles ontvangt u van ons een reactie op uw klacht.

**Tip of compliment?  
Vertel het ons ook!**



**Verbeterpunten  
pakken wij zo snel  
mogelijk op.**

### Hoe werkt de klachtenopvang en bemiddeling?

Wij hebben als huisartsenposten een eigen regeling en reglement voor de klachtenopvang en bemiddeling. Een van onze doelen is het oplossen van een klacht door zorgvuldig onderzoek. Uw klacht staat centraal en nemen wij zeer serieus. Punten ter verbetering van de zorg, de organisatie of het contact met de medewerkers van de huisartsenposten pakken wij zo snel mogelijk op. Het is voor ons belangrijk dat u weer vertrouwen krijgt in onze huisartsenpost(en). Dit past ook in ons streven om continu te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg.