

U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?

Klachtenregeling DOKh

Een goede relatie tussen u en uw arts is belangrijk. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. U bent ontevreden, u zit met een klacht.

Deze brochure geeft informatie over wat u kunt doen als u een probleem met uw arts heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klacht op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van DOKh met uw klacht wordt omgaan.

Er samen uitkomen

Probeer eerst in een persoonlijk gesprek met uw arts het probleem te bespreken en op te lossen. Vaak werkt een gesprek verhelderend en voelt u zich gehoord en begrepen. Uw klacht wordt hiermee op een voor u bevredigende manier opgelost.

Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht indienen via het onvrede melden formulier op de website van Stichting DOKh: [Onvrede melden formulier](#).

Klachttopvang

De onafhankelijke Klachtenfunctionaris zal contact met u opnemen. De Klachtenfunctionaris ondersteunt u gedurende het traject. U kunt hier terecht met uw vragen, u krijgt advies en zo nodig hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

Als uw klacht en uw doel helder is, gaat u samen met de Klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken.

Spelregels

- Hulp van de Klachtenfunctionaris en klachtbehandeling zijn voor u kosteloos.
- Bij klachtbehandeling wordt uitgegaan van wederzijds respect en vertrouwen.
- Alle betrokkenen in het traject gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.
- De volledige klachtenregeling is te downloaden op [Klachtenregeling](#).

Komt u er samen met de Klachtenfunctionaris niet uit?

Komt u er ondanks de klachtbehandeling niet uit, dan ondersteunt de Klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil.

NB: De indiener van een geschil is zich ervan bewust dat de procedure bij de Geschilleninstantie het karakter heeft van een bindend advies (artikel 20 Wkkgz). Door het indienen van het geschil gaat de indiener er vrijwillig en ondubbelzinnig mee akkoord dat de Geschilleninstantie het geschil beslecht bij wege van bindend advies en een schadevergoeding kan toekennen van maximaal € 25.000,00. De indiener doet hiermee afstand van zijn recht om het geschil (ook) voor te leggen aan de bij de wet ingestelde rechter.

Contactgegevens

Stichting DOKh
Afdeling Klachten en Geschillen
Robijnstraat 6, 1812 RB in Alkmaar

Tel: 072 – 527 91 00 optie 2
E-mail: klachtenengeschillen@dokh.nl
Website: [Onvrede melden patiënt - Stichting DOKh](#)