

Heeft u een klacht over uw  
huisarts of apotheek?

Samen  
lossen we het op!



Voelt u zich niet juist behandeld en komt u er zelf niet verder mee?  
De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) kan u helpen.

## Even kennismaken? Wij zijn SKGE

De Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijns zorg (SKGE) is opgericht om klachten en geschillen over eerstelijnszorg te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) zijn zorgverleners verplicht een interne klachtenregeling te hebben. Verder moeten ze patiënten kunnen doorverwijzen naar een klachtenfunctionaris én zijn aangesloten bij een geschilleninstantie, zoals SKGE. Het grootste deel van de huisartsen en apothekers is bij ons aangesloten. Voor de huisartsenzorg proberen wij zowel klachten als geschillen op te lossen, voor apothekerszorg behandelen wij alleen geschillen. Aan de behandeling van klachten zijn geen kosten verbonden. Voor de behandeling van een geschil betaalt u griffiekosten.

Meer weten? [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

## Iedereen heeft recht op goede zorg

In de meeste gevallen krijgen mensen die ook, maar soms gaat er iets mis. SKGE helpt u met uw klacht. Om het u gemakkelijk te maken hebben wij de klachtenprocedure verdeeld in drie stappen:

### 1 U lost het via een gesprek met uw huisarts of apotheker samen op.

Als u niet tevreden bent, kunt u dat het best direct bij uw zorgverlener melden. Lukt dat niet of verbetert er niets, dan kunt u bij een klachtenfunctionaris aankloppen.

### 2 De klachtenfunctionaris komt via bemiddeling tot een oplossing.

De klachtenfunctionarissen van Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) proberen klachten op te lossen door tussen patiënt en zorgverlener te bemiddelen. Een goed gesprek doet soms wonderen.

### 3 De geschilleninstantie komt met een juridisch en bindend oordeel.

In veel gevallen lukt het om een klacht door bemiddeling op te lossen. Bent u niet tevreden over wat u samen met de klachtenfunctionaris heeft bereikt? Dan kunt u uw klacht indienen bij de geschilleninstantie. Uw klacht wordt dan een geschil. Ook daarvoor kunt u bij SKGE terecht.

#### Twee verschillende procedures: voor klachten en geschillen.

In deze brochure leest u in het kort hoe beide procedures verlopen, wat u zelf kunt doen en wat u van SKGE kan verwachten.



## 1 Bespreek de klacht eerst met uw zorgverlener

Een klacht kan te maken hebben met de inhoud van de behandeling, maar het kan ook zijn dat u zich niet prettig behandeld voelt of dat u de praktijk niet telefonisch kunt bereiken. Het is belangrijk dat de huisarts of apotheker horen dat u een klacht heeft. Misschien komt u samen tóch tot een oplossing.

## 2 De klachtenfunctionaris

**Als u niet verder komt, kunt u uw klacht aan een klachtenfunctionaris voorleggen.**

Elke zorgverlener is verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke, onpartijdige klachtenfunctionaris en geschilleninstantie. Veel huisartsen hebben zich bij SKGE aangesloten. Onze klachtenfunctionarissen zijn opgeleid om te bemiddelen, maar hebben bewust geen juridische of medische achtergrond. Ze zijn onafhankelijk en onpartijdig.

**U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen.**

Vul het klachtenformulier op onze website in of stuur een brief. Als u daarbij hulp nodig heeft, kunt u ons ook bellen.

**U kunt uw klacht desgewenst door iemand anders laten indienen.**

In dat geval vragen we u een machtiging in te vullen en te ondertekenen. Als u als wettelijk vertegenwoordiger namens een minderjarige in de leeftijd van 12 tot en met 15 jaar een klacht indient, vragen we die minderjarige een machtiging in te vullen en te ondertekenen.



## Hoe verder?

**Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, registreren wij de klacht.**

Wij kijken eerst of de zorgverlener bij ons is aangesloten. Als de zorgverlener ergens anders is aangesloten, moet u de klacht bij die instantie indienen.

**Binnen 1 week nemen wij telefonisch contact met u op.**

U kunt uw hele verhaal kwijt bij de klachtenfunctionaris. Ze vraagt ook wat u met uw klacht wilt bereiken en bespreekt de mogelijke manieren voor behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris belt daarna met de huisarts om uw klacht over te brengen. De huisarts krijgt de kans om op uw klacht te reageren. Zo nodig wordt het contact herhaald totdat iedereen tevreden is.



Uw klacht wordt in principe binnen 6 weken afgehandeld. Als het nodig is, kan er 4 vier weken extra tijd worden genomen. Bent u niet tevreden over wat u samen met de klachtenfunctionaris heeft bereikt? Dan kunt u uw klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Meer uitleg over de klachtenprocedure vindt u in het filmpje op onze website [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

## 3 De geschillenprocedure

### Als u een geschil indient, begint u een officiële juridische procedure.

U heeft een klacht over uw zorgverlener. Ook met tussenkomst van de klachtenfunctionaris is de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost. Dan kunt u uw klacht indienen bij de geschilleninstantie. Uw klacht wordt daarmee een geschil.



### De geschilleninstanties bestaan uit commissies voor apothekers en huisartsen.

Elke geschillencommissie bestaat uit drie of vijf leden. De voorzitter is een (voormalig) rechter. Een of twee leden vertegenwoordigen de Nederlandse Patiënten Federatie. Eén of twee leden zijn huisarts dan wel apotheker. De geschillencommissie is dus precies in evenwicht. De geschillencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in dienst van SKGE. Daar heeft u contact mee.

### Als u een geschil indient, begint u een officiële juridische procedure.

Daar hoort bij dat u griffierechten betaalt. Het indienen van een geschil kost € 50,-. Zit er ook een claim bij, dan komt daar € 25,- tot € 75,- bij. Hoe hoger de claim, hoe hoger de griffiekosten. Als u het griffierecht niet kunt betalen, kunt u dit bespreken met de ambtelijk secretaris. De griffiekosten krijgt u niet terug; ook niet als u de procedure voortijdig beëindigt.

Meer uitleg over de geschillenprocedure vindt u in het filmpje op onze website [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

### U wilt een geschil indienen. Wat moet u doen?

Een geschil kunt u alleen schriftelijk bij ons indienen via het geschilformulier op onze website, of per post. De klachtenfunctionaris kan u eventueel helpen bij het indienen van het geschil. Zodra uw klacht binnen is, checken wij eerst of de zorgverlener bij ons is aangesloten. Daarna zal de ambtelijk secretaris u bellen. De ambtelijk secretaris is onafhankelijk en onpartijdig. Zij geeft u informatie over het verloop van de procedure, maar kan u geen advies geven.

Een schadevergoeding tot € 25.000,- kan ingediend worden. U moet deze onderbouwen. Neem voor advies eventueel contact op met uw rechtsbijstandsverzekering of bijvoorbeeld een rechtswinkel.

U krijgt altijd het verzoek om een of meer machtigingsformulieren in te vullen om daarmee de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier. Ook de zorgverlener heeft dat nodig om zijn kant van het verhaal uit te leggen.

De ambtelijk  
secretaris is  
onafhankelijk en  
onpartijdig.



De voorzitter van de  
geschillencommissie  
is een (voormalig)  
rechter



### Uw stukken zijn ingediend. Hoe verder?

De zorgverlener krijgt maximaal 3 weken de tijd om een verweer te schrijven. Om dat goed te kunnen doen krijgt hij een kopie van de stukken die u gestuurd heeft. Vervolgens komt de geschillencommissie bij elkaar en bestudeert uw klacht – en het verweer van de zorgverlener. Besloten wordt of er een hoorzitting komt of een tweede schriftelijke ronde. Als alle feiten duidelijk zijn, doet de geschillencommissie uitspraak.

De hele procedure duurt maximaal 6 maanden. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. Hoger beroep is niet mogelijk. De uitspraak wordt anoniem op de website van de SKGE geplaatst. Dat is wettelijk verplicht.

### Zo maken we samen de zorg beter.



### **Wat gebeurt er na afhandeling met uw dossier?**

Het dossier met alle gegevens die u en de zorgverlener aan ons hebben verstrekt, wordt na de afhandeling gesloten. Uiterlijk twee jaar na de afsluiting vernietigen wij uw dossier.

Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring op onze website.



**Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg**

Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

t: 088 022 91 00, [www.skge.nl](http://www.skge.nl)