**Modeltekst voor website huisartsenpraktijk**

**Niet tevreden? Praat er eerst met ons over**In onze praktijk vinden wij het belangrijk om u zo goed mogelijk te helpen. Als u niet tevreden bent of als u vindt dat iets beter kan, laat het ons dan weten. U kunt dat op de volgende manier doen:

*Zorg ervoor dat u uw patiënten duidelijk informeert over de wijze waarop en bij wie onvrede in uw praktijk kan worden gemeld. Voeg daartoe bijvoorbeeld een link naar een klachtformulier/emailadres toe.*

Als u het bij ons meldt, dan proberen wij samen uw probleem of klacht op te lossen.

**Komt u er met ons niet uit: klacht indienen bij skge**De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en kan samen met u naar een oplossing zoeken, zoals bemiddelen tussen u en uw huisarts of waarnemend huisarts. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Wilt u hulp van een klachtenfunctionaris? Vul dan het klachtenformulier in op de website van [skge](https://www.skge.nl/portal-vervolgpagina/klacht-indienen).

Stuurt u liever uw klacht per post? Dan is het belangrijk dat u een duidelijke omschrijving geeft wanneer en waar de gebeurtenis plaatsvond, over wie u een klacht heeft en waarom u niet tevreden bent. Vergeet u niet uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer te vermelden. U kunt uw klacht sturen naar:

**Skge**, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven

**Geschilleninstantie**
Als u er ook met hulp van de klachtenfunctionaris echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (een (voormalig) rechter), uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris (jurist). De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.

Meer informatie vindt u in de folder in de wachtkamer en op [www.skge.nl](http://www.skge.nl).

Als u nog vragen heeft aan skge, kunt u bellen naar 088 0229100.

*[Is er sprake van een waarnemend huisarts werkzaam op basis van een overeenkomst voor praktijkmedewerking? Deze heeft mogelijk een andere klachtenregeling dan die van de praktijkhouder. Pas dit dan in de tekst aan en verwijs naar de betreffende klachtenregeling. Aanpassing is niet nodig indien zowel de waarnemend huisarts met overeenkomst praktijkmedewerking als de praktijkhouder aangesloten zijn bij skge.]*

Onderstaande logo kunt u gebruiken op uw website of andere communicatiemiddelen waar u wilt laten zien dat u bij skge bent aangesloten. Deze illustraties zijn gebruiksklaar te kopiëren uit dit Word-document. Heeft u daar toch nog een vraag over, neemt u dan contact met ons op.

