

## Geschillen behandeling

### U heeft een geschil met uw arts. Hoe wordt dit behandeld?

Als mensen een klacht hebben over hun arts, dan is het de bedoeling dat beide partijen er in eerste instantie samen uitkomen. Lukt dat niet, dan volgt meestal een bemiddeling. Vaak is dit afdoende om de klacht op te lossen en de relatie tussen de arts en de patiënt weer te herstellen. Helaas is dit in uw geval niet gelukt.

U heeft besloten uw klachtenprocedure voort te zetten. Uw klacht wordt vanaf nu een geschil genoemd.

In deze folder leest u hoe de procedure verder gaat. U leest wat er van u verwacht wordt en wat u van anderen kunt verwachten.

### Indienen geschil

Een geschil wordt pas in behandeling genomen door de geschilleninstantie als u het schriftelijk (per email) indient. In de omschrijving van het geschil moet duidelijk zijn opgenomen:

- ◆ Naam van de klager (uw naam)
- ◆ Als u namens een klager een geschil indient, welke relatie u tot deze persoon heeft
- ◆ Of u, de klager, contact heeft gehad met een klachtenfunctionaris en een korte omschrijving van de uitkomst hiervan
- ◆ Over wie het geschil gaat
- ◆ Over welke behandeling, gedraging of bejegening u ontevreden bent

Als het nodig is helpt de klachtenfunctionaris u bij het schriftelijk indienen van uw geschil. Dit brengt voor u geen kosten met zich mee.

### Geschilleninstantie erkend door VWS

De geschilleninstantie behandelt uw geschil. Naast een rechter en een secretaris hebben in de geschilleninstantie een patiëntenvertegenwoordiger en een arts namens de artsorganisaties zitting.

### Wat doet de geschilleninstantie?

De geschilleninstantie doet onderzoek naar de oorzaak van het geschil. Voor dit onderzoek is het vaak nodig, dat de geschilleninstantie informatie inwint en stukken inziet. Indien nodig gebeurt dit met uw toestemming en met inachtneming van het beroepsgeheim van de betreffende hulpverlener. Verder worden de verschillende partijen (u en degene waar u het geschil mee heeft) gehoord. Soms is het ook nog noodzakelijk om anderen te horen.

Na het onderzoek doet de geschilleninstantie een uitspraak of uw geschil gegrond is. Daarnaast geeft de instantie een advies dat bindend is. De arts moet zich hier dus aan houden.

De procedure van het indienen van het geschil tot de uitspraak duurt maximaal 6 maanden.

## Verder nog

- ◆ Alle betrokkenen bij de geschillenprocedure gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy. De leden van de geschilleninstantie en de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht.
- ◆ De procedure is kosteloos. Wel kunnen u kosten voor het griffierecht in rekening worden gebracht van ten hoogste € 50,-.
- ◆ Indien u zich wilt laten bijstaan bij de behandeling van uw klacht dan komen deze kosten voor eigen rekening.
- ◆ De Geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen.
- ◆ De volledige regeling is te downloaden op [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl).



## Stichting DOKh

### Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6  
1812 RB ALKMAAR  
Tel: 072-520 83 25

E-mail: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl)

Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)