

U heeft een geschil met uw arts. Wat nu?

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

Als mensen een klacht hebben over hun arts, dan is het volgens de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) de bedoeling dat beide partijen er in eerste instantie samen uitkomen. Lukt dat niet, dan volgt klachtbehandeling door een onafhankelijke Klachtenfunctionaris van DOKh. Vaak is dit afdoende om de klacht op te lossen.

Helaas is dit in uw geval niet gelukt. U heeft besloten uw klachtprocedure 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 van een geschil.

Een geschil wordt pas in behandeling genomen door de Geschilleninstantie als u het schriftelijk (per e-mail) indient. Hiervoor dient u de volgende gegevens aan te leveren:

- Een brief (schriftelijk of per e-mail) gericht aan de Geschilleninstantie waarin staat dat:
 - u een geschil wil indienen,
 - tegen welke zorgaanbieder het geschil gericht is,
 - waarom u het geschil indient,
 - wat u wil bereiken met het indienen van het geschil,
 - uw volledige naam en adresgegevens.
- Indien aanwezig; bewijsstukken bijvoegen.
- Stukken aanleveren waaruit blijkt dat u de klachtprocedure doorlopen heeft.
- Indien u een schadevergoeding vordert; dit expliciet beschrijven met een bedrag en onderbouwing daarvan.
- Machtiging medische gegevens.

Geschilleninstantie erkend door VWS.

Indien uw geschil ontvankelijk is, wordt het behandeld door de Geschilleninstantie. Naast een rechter hebben in de Geschilleninstantie een patiëntvertegenwoordiger en een arts zitting. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Wat doet de Geschilleninstantie?

De Geschilleninstantie doet onderzoek naar de reden 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 arts. Verder worden de verschillende partijen (u en degene waar u het geschil mee heeft) gehoord. Na het onderzoek doet de Geschilleninstantie een uitspraak of uw geschil, en eventuele claim, gegrond is. De uitspraak van de Geschilleninstantie is bindend. De procedure van het indienen van het geschil tot de uitspraak duurt maximaal 6 maanden.

U heeft een geschil met uw arts. Wat nu?

Verder nog.

Alle betrokkenen bij de geschillenprocedure gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.

U krijgt de kosten voor het griffierecht ad € 50,00 in rekening gebracht.

Voor bijstand van een tolk of (juridisch) adviseur moet u zelf en op eigen kosten zorgen.

De Geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen. De volledige regeling is te downloaden op [Reglement Geschilleninstantie](#).

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 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: [Geschil - Stichting DOKh](#)