



Geen kosten

Dokterswacht Friesland brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van uw klacht.

Als u een adviseur of advocaat inschakelt, kan dat uiteraard wel kosten met zich meebrengen.

Vertrouwelijke behandeling

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Dokterswacht Friesland heeft geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig met uw privacy om.

Als u een klacht indient, machtigt u daarmee de klachtenfunctionaris om uw dossier in te zien als dat nodig is voor de afhandeling van uw klacht.

Compliment uitdelen?

Bent u juist heel tevreden over Dokterswacht Friesland? Dan horen wij dat ook graag. Uw positieve ervaring of compliment kunt u delen via info@dokterswacht.nl of telefonisch: 0513 65 67 70.

Over Dokterswacht Friesland

Dokterswacht Friesland verleent in Friesland spoedeisende huisartsenzorg buiten kantoortijden. Dankzij de vijf huisartsenposten in Leeuwarden, Dokkum, Sneek, Heerenveen en Drachten is er een provinciale dekking. Alle Friese huisartsen zijn aangesloten bij de Dokterswacht (m.u.v. de Waddeneilanden).

Wilt u meer informatie?

Onze klachtenregeling kunt u downloaden op www.dokterswacht.nl of opvragen via 0513 65 67 70 (op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur).

Vragen over Dokterswacht Friesland kunt u ook stellen aan uw eigen huisarts of assistente.

Heeft u spoedeisende huisartsenzorg buiten kantoortijden nodig?

☎ 0900 112 7 112 (€ 0,10 p/m).



***Niet tevreden?
Wij nemen uw
klacht serieus!***



Onze medewerkers en aangesloten huisartsen proberen u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de behandeling van een huisarts, hoe u telefonisch te woord bent gestaan of de gang van zaken op een huisartsenpost.

In deze folder staat wat u kunt doen als u een klacht heeft over Dokterswacht Friesland.

Wat kunt u doen met uw klacht?

Uw klacht bespreekbaar maken

De eerste stap is uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Dokterswacht Friesland. Die onderzoekt uw klacht en probeert samen met u tot een oplossing te komen. Ook voor informatie, advies en ondersteuning kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Zo kunt u uw klacht bespreekbaar maken

Via het formulier op onze website:

🌐 www.dokterswacht.nl

@ Per mail: klachten@dokterswacht.nl

✉ Per post (geen postzegel nodig):

Dokterswacht Friesland

t.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 1653

8440 WB Heerenveen

Telefonisch, tijdens kantooruren:

☎ 0513 65 67 70

Een formele klacht indienen

Neemt de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris uw onvrede niet weg?

Dan kunt u schriftelijk een formele klacht indienen bij de directeur van Dokterswacht Friesland, via hetzelfde post- of e-mailadres die hierboven staan vermeld.

Klachtenregeling

We nemen uw klacht serieus, willen deze adequaat afhandelen en uw vertrouwen in onze dienstverlening herstellen. Daarvoor hanteert Dokterswacht Friesland een klachtenregeling die aan de wettelijke eisen voldoet. Die helpt ons ook om de oorzaak van een klacht te vinden en - als dat kan - weg te nemen. Zo kunnen we herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op uw wensen.

Advies en ondersteuning

Voor informatie, advies en ondersteuning kunt u terecht bij het Adviespunt van Zorgbelang Fryslân. Een medewerker van het Adviespunt geeft antwoord op uw vragen, kan u bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een brief of gaat samen met u op zoek naar een oplossing voor uw klacht.

Het Adviespunt is bereikbaar via: 085 4832 432
(maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 13.00 uur)

Niet tevreden?

Wanneer u niet tevreden bent over de formele afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Zij toetst of de klachtenprocedure correct is doorlopen en of de juiste maatregelen zijn genomen. Hieraan zijn kosten verbonden.

SKGE

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven