Klachten en Onvrede

Bij Huisartsenpraktijk Stichting Kruispost doen wij ons best om u goede en zorgvuldige hulp te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg of dienstverlening. Wij nemen uw klacht serieus en vinden het belangrijk dat u dit kenbaar maakt.

Stap 1 – Bespreek het direct met ons

Heeft u een klacht of bent u ergens ontevreden over? Wij vragen u dit **eerst met ons te bespreken**. Dat kan mondeling of schriftelijk. Vaak lost een gesprek veel op.

U kunt contact opnemen via:

- **Balie:** spreek een medewerker aan
- **Telefoon:** 06 – 20 37 72 78 / 06 – 58 98 79 60 (doktersassistenten, ma–vr, 10:00–16:00)
- **E-mail:** info@kruispost.nl

Stap 2 – Schriftelijke klacht indienen

Leidt het gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen. Vermeld in uw klacht:

- uw naam en contactgegevens
- een omschrijving van de klacht
- wanneer de situatie heeft plaatsgevonden
- wat u verwacht van de afhandeling

Stuur uw klacht naar de **medisch manager** via info@kruispost.nl of per post naar ons adres.

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen drie werkdagen en streven naar een volledige reactie binnen zes weken.

Stap 3 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wij zijn aangesloten bij **SKGE**, een onafhankelijke organisatie voor klachtopvang in de zorg. Bent u na schriftelijk contact met Stichting Kruispost toch niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de **Geschilleninstantie Huisartsenzorg**. Zij doen een bindende uitspraak. Meer informatie vindt u op www.skge.nl.

Tuchtrecht

Als u van mening bent dat een zorgverlener in strijd heeft gehandeld met de normen van de beroepsgroep, kunt u een klacht indienen bij het **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**. Meer informatie op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk en zien het als een mogelijkheid om onze zorg te verbeteren.

Stichting Kruispost
Oudezijds Voorburgwal 129 A | 1012 EP | Amsterdam
KvK nr: 41202576 | RSIN: 7694258
IBAN: NL12 ABNA 0436 8721 45
+31 20 62 49 031|info@kruispost.nl | kruispost.nl