

# Een andere huisarts kiezen: *informatie voor patiënt en huisarts*

## **Aanleiding voor deze brochure**

Patiënten zijn over het algemeen tevreden over hun huisarts. Wel komen bij het meldpunt Consument en de Zorg van de NPCF met regelmaat vragen en klachten binnen van patiënten over het wisselen van huisarts. Van moeilijkheden bij het wisselen is vooral sprake als er een vertrouwensbreuk tussen patiënt en huisarts is of als de patiënt verhuist en een nieuwe huisarts zoekt. LHV en NPCF slaan de handen ineen om dit probleem aan te pakken. Elke patiënt heeft immers het recht om zelf een zorgverlener te kiezen (recht op vrije artskeuze) en om een behandeling af te breken als hij hierover niet tevreden is. NPCF en LHV onderschrijven het belang van een continue relatie tussen huisarts en patiënt. Het wisselen van huisarts komt de vertrouwensband en de continuïteit van zorg niet ten goede. Maar als daarvoor een reden is zijn zij van mening dat een patiënt zonder problemen van huisarts moet kunnen wisselen. Om patiënten en huisartsen hierover te informeren hebben NPCF en LHV deze brochure ontwikkeld.

U zoekt een andere huisarts. Daarvoor kunt u verschillende redenen hebben. Als u bent verhuist naar een andere plaats of wijk, is het vaak nodig om een andere huisarts te kiezen. Ook kan het zijn dat u ontevreden bent over uw huidige huisarts. Of dat er een conflict is ontstaan tussen u en uw huisarts en dat het kiezen voor een andere huisarts onontkoombaar is.

Als u een andere huisarts wilt, is het belangrijk dat u een goede keuze maakt voor een nieuwe huisarts. Uw huisarts is immers een vertrouwenspersoon die naast u staat als u ziek bent of als u ongerust bent over de gezondheid van uzelf of uw naasten. Hoe kunt u het kiezen van een andere huisarts het beste aanpakken? Deze brochure beschrijft in drie stappen hoe u een goede keuze kunt maken. In stap 4 wordt de situatie besproken wanneer het kiezen van een andere huisarts niet lukt.



# Inhoudsopgave

## STAP VOOR STAP EEN ANDERE HUISARTS:

### Stap 1 Wat verwacht u van uw nieuwe huisarts?

- A. Wat biedt de huisarts u?
- B. Keuzemogelijkheden voor u als patiënt
- C. Informatie voor de huisarts: wat is uw aanbod?

### Stap 2 Waar vindt u een huisarts in de buurt?

- A. Het belang van een huisarts in de buurt
- B. Waar vindt u informatie over huisartsen?
- C. Een kennismakingsgesprek met een huisarts
- D. Informatie voor de huisarts

### Stap 3 Hoe verandert u definitief van huisarts?

- A. Inschrijven bij uw nieuwe huisarts
- B. Uitschrijven bij uw oude huisarts
- C. Overdracht van uw dossier
- D. Informatie voor de huisarts: wat wordt van u verwacht?

### Stap 4 Wat als het overstappen niet goed verloopt?

- A. U kunt niet terecht in de praktijk van uw keuze
- B. Welke instanties kunnen u verder helpen?
- C. Informatie voor de huisarts

# Stap 1 Wat verwacht u van uw nieuwe huisarts?

[A. Wat biedt de huisarts u?](#)

[B. Keuzemogelijkheden voor u als patiënt](#)

[C. Informatie voor de huisarts](#)

## **A. Wat biedt de huisarts u?**

U zoekt een andere huisarts, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen of omdat u ontevreden bent over uw huidige huisarts. Bedenk dan voordat u een huisartsenpraktijk benadert wat u van uw nieuwe huisarts verwacht. Waar kunt u zoal aan denken?

Het allerbelangrijkste is natuurlijk dat u kunt rekenen op goede huisartsenzorg. Dicht bij u in de buurt, 7 dagen per week, 24 uur per dag. U kunt ervan uitgaan dat alle huisartsen in Nederland deskundig zijn en u kwalitatief goede huisartsenzorg bieden. Daarvoor hebben zij een gedegen opleiding gevolgd en besteden zij ieder jaar 40 uur aan nascholing. Iedere huisarts biedt het basispakket huisartsenzorg. Afhankelijk van de groep patiënten waarvoor de huisarts zorgt, biedt hij meer zorg zoals diabeteszorg of astmazorg. Het basispakket huisartsenzorg bestaat uit het volgende:

### **Huisartsenzorg overdag**

Bij iedere huisartsenpraktijk kunt u terecht voor de reguliere (basis) huisartsenzorg. Dat is de eerste opvang van alle klachten en symptomen die samenhangen met uw gezondheid of ziekte. Afhankelijk van de klacht of aandoening wordt u hiervoor zo mogelijk door de huisarts, de doktersassistente of de praktijkondersteuner/-verpleegkundige behandeld. Als dat noodzakelijk is, zorgt de huisarts ervoor dat u terecht kunt voor onderzoek of behandeling bij een andere zorgverlener, zoals de specialist in het ziekenhuis.

De zorgverzekeraar vergoedt de behandelingen van andere zorgverleners, zoals van de specialist in het ziekenhuis, alleen als u een verwijzing hebt van de huisarts. De huisarts beoordeelt of een verwijzing medisch noodzakelijk is.

### **Huisartsenzorg in avond, nacht en weekend**

Tot de basis huisartsenzorg hoort ook de zorg buiten kantooruren, dus tijdens avond, nacht en in het weekend. U kunt dan terecht bij de huisartsen(post) voor spoedeisende zorg. Het gaat om huisartsgeneeskundige zorg die niet kan wachten tot het normale dagelijkse spreekuur van uw huisarts.

Als het nodig is kunt u dus dag en nacht een huisarts bereiken. Overdag is dat uw eigen huisarts. 's Avonds, 's nachts en in het weekend kan dat niet altijd uw eigen huisarts zijn, omdat

hij niet altijd dienst heeft. Veel huisartsen regelen de zorg in avond, nacht en weekend via een huisartsenpost. Uw huisarts zorgt dan dat u buiten kantooruren voor huisartsenzorg terecht kunt bij de huisartsenpost. Uw huisarts heeft, net als de andere huisartsen in de regio, regelmatig dienst op de huisartsenpost. Er zijn ook huisartsen die de zorg buiten kantooruren niet via een huisartsenpost regelen, maar (kleinschalig) met elkaar in een waarneemgroep.

## **B. Keuzemogelijkheden voor u als patiënt**

Van iedere huisarts mag u minimaal de basis huisartsenzorg verwachten. Maar er zijn ook verschillen tussen huisartsen (praktijken). Zo hebt u misschien voorkeur voor een man of vrouw als huisarts. Of gaat u liever naar een grootschaliger gezondheidscentrum of juist een kleinschalige huisartsenpraktijk. Als u een chronische ziekte heeft, wilt u misschien graag weten hoe deze zorg door de huisarts wordt georganiseerd. Bij uw keuze voor een andere huisarts kunt u deze verschillen meewegen.

We noemen een aantal onderwerpen waar u aan kunt denken of waar u een nieuwe huisarts vragen over kunt stellen:

### **Praktijkvormen**

U kunt hier denken aan:

- Welke organisatievorm heeft de huisartsenpraktijk?
  - Solopraktijk de huisarts heeft een eigen praktijk
  - Groepspraktijk de huisarts werkt samen onder één dak met een of meerdere huisartsen
  - Gezondheidscentrum de huisarts werkt in één gebouw samen met andere zorgverleners zoals fysiotherapeut, (wijk)verpleegkundigen, diëtist of psycholoog

#### *Toelichting:*

*Huisartsen hebben zich op verschillende manieren georganiseerd. Bij het kiezen van een andere huisarts kunt u bedenken welke vorm u het meeste aanspreekt.*

- Welke overige disciplines zijn er in de praktijk werkzaam?

#### *Toelichting:*

*De huisarts is uw persoonlijke aanspreekpunt. Naast de huisarts werken in iedere praktijk een of meerdere doktersassistenten. Zij regelt de afspraken met de huisarts, beantwoordt de telefoon en heeft ook taken als het maken van een uitstrijkje of het uitspuiten van oren. Daarnaast is in veel huisartspraktijken een praktijkondersteuner/-verpleegkundige werkzaam. Zij begeleidt en adviseert mensen met bijvoorbeeld een chronische aandoening, zoals diabetes, astma of hoge bloeddruk. De huisarts blijft echter altijd betrokken bij het verloop van uw ziekte.*

## Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de huisarts

U kunt denken aan:

- Wat zijn de openingstijden van de praktijk?
- Op welke manier en welke tijdstippen kunnen afspraken worden gemaakt?
- Is er een receptenlijn in de praktijk?
- Hoe is de spoedlijn bij de huisarts georganiseerd?
- Welke soorten spreekuren heeft deze praktijk?
- Hoe is de zorg buiten kantooruren geregeld?

### *Toelichting:*

*Naast het gewone spreekuur, hebben veel huisartspraktijken een telefonisch spreekuur. De doktersassistente spreekt dan met u af dat u de huisarts u op een bepaalde tijd telefonisch te woord zal staan. Sommige huisartsen organiseren een avondspreekuur, e-mailconsult of inloopsprekuren voor hun patiënten. Als u denkt dat u een vraag of klacht heeft waar extra tijd voor nodig is, is het vaak mogelijk een dubbel consult (20 minuten) aan te vragen. Uw huisarts kan hier dan rekening mee houden.*

## Informatie over de huisartsen

U kunt hier denken aan:

- Hoeveel huisartsen zijn er werkzaam in de praktijk?
- Bestaat er de mogelijkheid om een vaste huisarts te nemen?
- Heb ik een voorkeur voor een mannelijke of een vrouwelijke huisarts?
- Wil ik een huisarts met veel ervaringsjaren of liever een jonger persoon?

## Zorgaanbod en specialisatie

U kunt hier denken aan:

- Welke zorgprogramma's (voor chronisch zieken) worden er in de praktijk aangeboden?
- Welk extra zorgaanbod biedt de huisarts: Is het een apotheekhoudende huisarts? Heeft hij of zij een specialisme?
- Worden ook andere dan reguliere behandelwijzen in de praktijk uitgevoerd?
- Doet de praktijk aan kwaliteitsverbetering (bijvoorbeeld door patiëntervaringsonderzoeken)?

Voor meer informatie over de huisarts en zorg die u van hem of haar kunt verwachten, kunt u via de website van Consument en de Zorg uit de serie Patiëntenrecht de brochure 'Vragen over de huisarts' bestellen. Ga hiervoor naar [www.consumentendezorg.nl](http://www.consumentendezorg.nl) en klik op het thema 'zorginformatie', daarna kunt u onder 'webwinkel' het thema van uw keuze aanklikken.

## C. Informatie voor de huisarts

In uw praktijkfolder en eventueel op uw praktijkwebsite kunt u beschrijven welke zorg u uw patiënten biedt. In de toolkit 'Verbeter uw bereikbaarheid' van de LHV (2008) is een compleet communicatieplan beschreven om patiënten goed in te lichten over uw bereikbaarheid en be-

schikbaarheid. Dit varieert van adviezen over de communicatiemiddelen die u kunt gebruiken (praktijkfolder, advertenties in plaatselijke krant) tot voorbeeldbrieven die u aan patiënten kunt sturen. Alle leden van de LHV hebben de toolkit ontvangen.

# Stap 2 Waar vindt u een huisarts in de buurt?

[A. Het belang van een huisarts in de buurt](#)

[B. Waar vindt u informatie over huisartsen?](#)

[C. Een kennismakingsgesprek met een huisarts](#)

[D. Informatie voor de huisarts](#)

## A. Het belang van een huisarts in de buurt

Als u een vraag of klacht hebt over ziekte of gezondheid, dan kunt u altijd terecht bij uw huisarts in de buurt. Bij acute zaken kunt u dezelfde dag bij de huisarts (of waarneemdienst) terecht, bij niet acute zaken binnen twee dagen. Bij spoed probeert de huisarts binnen 15 minuten te regelen dat de juiste hulp bij u is.

Het mooiste zou natuurlijk zijn als de patiënt altijd terecht zou kunnen bij de arts van zijn of haar keuze. Er zijn echter situaties denkbaar dat een patiënt niet of niet meteen geaccepteerd kan worden door de huisarts. Huisarts en patiënt besluiten dan gezamenlijk in een gesprek of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan.

In de volgende drie situaties kunnen er redenen zijn om geen behandelrelatie aan te gaan:

- **Praktijk is vol**

De LHV, ZN en het ministerie van VWS hebben afspraken gemaakt over het aantal ingeschreven patiënten dat bij een fulltime werkende huisarts kan worden ingeschreven om nog goede huisartsenzorg te kunnen leveren. De afspraak is dat een 'normpraktijk' 2350 patiënten heeft. Werkt een huisarts minder uren dan zal het aantal patiënten naar rato minder zijn. Let wel, dit is een normpraktijk, meer of minder is in principe mogelijk, afhankelijk van de inschatting van de huisarts. Feit is wel dat de huisarts uiteindelijk beslist of de praktijk vol zit of niet.

- **Afstand**

De huisarts heeft een inspanningsverplichting om bij spoed binnen 15 minuten bij de patiënt te zijn. Het kan zijn dat een huisarts de inschatting maakt dat hij deze afspraak niet kan nakomen. Soms hanteren huisartsen om deze reden bepaalde postcodegrenzen.

Een inspanningsverplichting is echter geen resultaatsverplichting. De huisarts kan in overleg met de patiënt afwijken van deze 15 minutengrens. Het is vervolgens aan de patiënt om deze informatie, en de betekenis hiervan, te overwegen bij de keuze voor een huisarts.

Daarbij betekent een afstand tussen de huisartsenpraktijk en de patiënt van meer dan 15 minuten ook dat de patiënt deze afstand moet afleggen voor 'reguliere' consulten.

- Verschil in visie op zorg

Als er principiële verschillen van inzicht zijn tussen de patiënt en de arts over de wijze waarop de huisartsenzorg verleend moet worden, dan zouden zowel de patiënt als de arts kunnen besluiten dat inschrijving niet wenselijk is. De patiënt kan bijvoorbeeld gebruik willen maken van zorg die de huisarts vanuit zijn overtuiging of professionele handelen niet acceptabel vindt. Denk aan bepaalde vormen van alternatieve behandelingen, waarvan de arts vindt dat ze niet tot de geneeskunde behoren. Of denk aan ethische dilemma's zoals euthanasie. De huisarts kan vanuit een bepaalde geloofsovertuiging hier niet achter staan, terwijl de patiënt juist door de eigen huisarts hierin begeleid wil worden. Dergelijke uitgesproken standpunten moeten tijdens een kennismakingsgesprek aan de orde komen. Als de huisarts aangeeft bepaalde zorg niet te kunnen of willen leveren is het raadzaam voor de patiënt om deze overweging bij de keuze voor de arts te betrekken en te kiezen voor een andere huisarts.

Hier kunt u zien op welke wijze u huisartsen in uw omgeving kunt vinden:

### **B. Waar vindt u informatie over huisartsen?**

Er zijn voor u als patiënt verschillende manieren om na te gaan welke huisartsen in uw omgeving werkzaam zijn. De volgende bronnen kunt u gebruiken:

	<b>Informatie over huisartsen</b>	<b>Toelichting</b>
1	Website <a href="http://www.kiesbeter.nl">www.kiesbeter.nl</a>	Kiesbeter.nl is een website met informatie over de zorg. Deze website is bedoeld voor alle inwoners van Nederland die vragen hebben op het gebied van zorg, zorgverzekeringen en gezondheid. De informatie van kiesbeter.nl is betrouwbaar en kan helpen bij het maken van keuzes in de zorg. Op <a href="http://www.kiesbeter.nl">www.kiesbeter.nl</a> kunt u huisartsen maar ook andere zorgverleners bij u in de omgeving zoeken.
2	Gemeentegids of Gouden Gids	In uw gemeentegids of de Gouden Gids vindt u (meestal) een lijst van de huisartsen in uw woonplaats of wijk. U kunt ook via internet de Gouden Gids raadplegen via de website <a href="http://www.gouden-gids.nl">www.gouden-gids.nl</a> .
3	Uw zorgverzekeraar	Ook uw zorgverzekeraar heeft een lijst met namen van huisartsen bij u in de buurt.
4	Uw huidige huisarts of contacten in de buurt	U kunt ook uw oude huisarts vragen (mits dit van toepassing is) welke huisartsen er zijn. Of u vraagt het uw bureu, familie of kennissen. Let er wel op dat het dan om persoonlijke ervaringen gaat. Wat voor hen prettig is, hoeft voor u niet prettig te zijn.
5	Zorgbelang in uw regio	In Nederland zijn dertien regionale patiënten platforms actief. Zij behartigen de belangen van zorgvragers in de regio, geven informatie en zetten zich in voor de kwaliteit van de zorg. Via de website van de koepelorganisatie kunt u het platform bij u in de buurt vinden: <a href="http://www.zorgbelang-nederland.nl">www.zorgbelang-nederland.nl</a>

### **C. Een kennismakingsgesprek met een huisarts**

Nadat u een keuze heeft gemaakt voor een huisarts bij u in de omgeving kunt u, voordat u een definitieve keuze maakt, een kennismakingsgesprek aanvragen. U krijgt dan een indruk van de persoon en de praktijk. In dit gesprek bespreekt u zaken die u belangrijk vindt. Hierin kunnen wederzijdse verwachtingen worden besproken en kunnen de dienstverlening en de werkwijze van de huisarts worden toegelicht. Tijdens het gesprek kan de basis worden gelegd voor een

vertrouwensrelatie. Veel huisartsen vinden het zelf ook prettig om met u kennis te maken. Een kennismakingsgesprek kost de huisarts tijd. Het is daarom redelijk dat hij daarvoor een consult in rekening brengt. Mocht het kennismakingsgesprek u niet voldoende basis voor vertrouwen geven, dan bent u vrij om elders een kennismakingsgesprek aan te gaan.

#### **D. Informatie voor de huisarts**

Het verdient aanbeveling dat u nieuwe patiënten de mogelijkheid biedt om een kennismakingsgesprek met u te voeren. In dit gesprek kan de basis voor een vertrouwensrelatie worden gelegd. Ook kunt u uw werkwijze toelichten en de praktijkregels bespreken. Voor het gesprek kunt u een consult in rekening brengen.

Er zijn situaties denkbaar dat een patiënt niet of niet meteen door u geaccepteerd kan worden. Huisarts en patiënt besluiten dan gezamenlijk in een gesprek of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan.

In de volgende drie situaties kunnen er redenen zijn om geen behandelrelatie aan te gaan:

- **Praktijk is vol**

De LHV, ZN en het ministerie van VWS hebben afspraken gemaakt over het aantal ingeschreven patiënten dat bij een fulltime werkende huisarts kan worden ingeschreven om nog goede huisartsenzorg te kunnen leveren. De afspraak is dat een 'normpraktijk' 2350 patiënten heeft. Werkt een huisarts minder uren dan zal het aantal patiënten naar rato minder zijn. Let wel, dit is een normpraktijk, meer of minder is in principe mogelijk, afhankelijk van de inschatting van de huisarts. Feit is wel dat de huisarts uiteindelijk beslist of de praktijk vol zit of niet.

- **Afstand**

De huisarts heeft een inspanningsverplichting om bij spoed binnen 15 minuten bij de patiënt te zijn. Het kan zijn dat een huisarts de inschatting maakt dat hij deze afspraak niet kan nakomen. Soms hanteren huisartsen om deze reden bepaalde postcodegrenzen. Een inspanningsverplichting is echter geen resultaatsverplichting. De huisarts kan in overleg met de patiënt afwijken van deze 15 minutengrens. Het is vervolgens aan de patiënt om deze informatie, en de betekenis hiervan, te overwegen bij de keuze voor een huisarts. Daarbij betekent een afstand tussen de huisartsenpraktijk en de patiënt van meer dan 15 minuten ook dat de patiënt deze afstand moet afleggen voor 'reguliere' consulten.

- **Verschil in visie op zorg**

Als er principiële verschillen van inzicht zijn tussen de patiënt en de arts over de wijze waarop de huisartsenzorg verleend moet worden, dan zouden zowel de patiënt als de arts kunnen besluiten dat inschrijving niet wenselijk is. De patiënt kan bijvoorbeeld gebruik willen maken van zorg die de huisarts vanuit zijn overtuiging of professionele han-

delen niet acceptabel vindt. Denk aan bepaalde vormen van alternatieve behandelingen, waarvan de arts vindt dat ze niet tot de geneeskunde behoren. Of denk aan ethische dilemma's zoals euthanasie. De huisarts kan vanuit een bepaalde geloofsovertuiging hier niet achter staan, terwijl de patiënt juist door de eigen huisarts hierin begeleid wil worden. Dergelijke uitgesproken standpunten moeten tijdens een kennismakingsgesprek aan de orde komen. Als de huisarts aangeeft bepaalde zorg niet te kunnen of willen leveren is het raadzaam voor de patiënt om deze overweging bij de keuze voor de arts te betrekken en te kiezen voor een andere huisarts.

# Stap 3 Hoe verandert u definitief van huisarts?

[A. Inschrijven bij uw nieuwe huisarts](#)

[B. Uitschrijven bij uw oude huisarts](#)

[C. Overdracht van uw dossier](#)

[D. Informatie voor de huisarts](#)

## A. Inschrijven bij uw nieuwe huisarts

Als het kennismakingsgesprek naar wens is verlopen en de nieuwe huisarts u als patiënt kan verwelkomen in de praktijk, kunt u zich inschrijven bij de huisartsenpraktijk van uw keuze.

Patiënten zijn wettelijk niet verplicht om zich in te schrijven bij een huisarts. Maar voor het verkrijgen van huisartsgeneeskundige zorg is het wel belangrijk dat u zich als patiënt bij een huisarts laat inschrijven. Ook belangrijk is dat door de inschrijving bij de huisarts op elk moment bekend is waar het dossier met uw belangrijkste medische gegevens zich bevindt (bron: Stichting Inschrijving Op Naam [www.ion.lhv.nl](http://www.ion.lhv.nl)).

Het is raadzaam dat u zich eerst bij de nieuwe huisarts inschrijft voordat u zich uitschrijft bij uw oude huisarts. Zo blijft u in ieder geval verzekerd van huisartsenzorg.

Als het inschrijven bij een nieuwe huisarts niet soepel verloopt dan kunt u bij [stap 4 \(Wat als het overstappen niet goed verloopt?\)](#) nalezen wat u kunt doen.

## B. Uitschrijven bij uw oude huisarts

### *Verhuizing*

Bij een verhuizing geeft u mondeling, schriftelijk of telefonisch aan de huisartspraktijk door dat u overstapt naar een andere huisarts. U laat daarbij het volgende weten:

- de reden waarom u wilt overstappen (verhuizing);
- per wanneer u wilt overstappen;
- de naam en het adres van uw nieuwe huisarts, zodat uw dossier naar uw nieuwe huisarts toegestuurd kan worden. Zie over de overdracht van uw dossier ook bij [C. Overdracht van uw dossier](#)

### *Conflict*

Als u niet tevreden bent over uw huisarts en u wilt een andere huisarts, dan kan het goed zijn om daarover eerst een gesprek met elkaar te voeren. Als het gesprek goed verloopt, kan dat misschien de lucht klaren. U kunt zich tijdens het gesprek eventueel laten bijstaan door een voor u vertrouwd persoon. Het is voor de huisarts van belang om te weten wat de reden van uw ontevredenheid is, wat er misschien mis is gegaan en waarom u een andere huisarts

wilt. Het is belangrijk dat beide partijen met een open houding het gesprek ingaan. Het doel is óf de relatie te herstellen óf om op een redelijke manier uit elkaar te gaan.

Het kan ook zijn dat de relatie met uw huisarts zo verstoord is dat het voor u niet meer mogelijk is om een gesprek met de huisarts aan te gaan. Als u zeker weet dat u een andere huisarts wilt kiezen, dan kunt u uw huisarts schriftelijk of telefonisch laten weten dat u overstapt naar een andere huisarts. U laat daarbij het volgende weten:

- de reden waarom u wilt overstappen (ontevredenheid);
- per wanneer u wilt overstappen;
- de naam en het adres van uw nieuwe huisarts, zodat uw dossier naar uw nieuwe huisarts toegestuurd kan worden. Zie over de overdracht van uw dossier ook bij [C. Overdracht van uw dossier](#)

Komt u er niet uit met de huisarts, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Iedere huisarts is aangesloten bij een klachtencommissie. Deze commissies zijn opgericht om alle klachten die over huisartsen worden ingediend te onderzoeken en te beoordelen. Op basis van haar bevindingen bij de behandeling van klachten kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen voor verbeteringen van de huisartsenzorg. De Klachtencommissie is onpartijdig. Een overzicht van de klachtencommissies kunt u vinden op de website van de Landelijke Huisartsen Vereniging: [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl) Ga in de menubalk naar 'De LHV' en klik vervolgens in de rechterkolom onder 'Diensten' op 'Klachtencommissies'.

### *Mag een huisarts de relatie met u beëindigen?*

Een huisarts kan om verschillende redenen de relatie met een patiënt beëindigen. Dat kan zijn om een praktische reden, bijvoorbeeld als hij of zij stopt met zijn praktijk. Ook kunnen de huisarts en u zo van mening verschillen over de behandeling of aanpak dat een goede behandelrelatie niet meer mogelijk is. Of de huisarts vindt dat er geen goede grond meer is voor een vertrouwensrelatie met u. De huisarts mag de relatie niet zomaar beëindigen, er moeten goede redenen zijn voor zijn besluit. Ook moet de huisarts u tijdig op de hoogte brengen zodat u tijd heeft om een nieuwe huisarts te zoeken. De huisarts is verplicht u medische hulp te geven totdat u een nieuwe huisarts heeft gevonden.

### **C. Overdracht van uw dossier**

Als u een nieuwe huisarts kiest, is het belangrijk dat de nieuwe huisarts op de hoogte is van uw medische geschiedenis. Uw medische geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Het is gebruikelijk dat het dossier van de oude huisarts wordt overgedragen aan de nieuwe huisarts. Hiervoor is voor huisartsen een richtlijn opgesteld (KNMG Advies voor overdracht patiëntendossier bij verandering van huisarts).

Na het inschrijven bij uw nieuwe huisarts deelt u uw oude huisarts mondeling, telefonisch of schriftelijk mee dat u overstapt naar een andere huisarts. Daarbij geeft u aan:

- de reden waarom u wilt overstappen;

- per wanneer u wilt overstappen;
- de naam en het adres van uw nieuwe huisarts.

Bij het uitschrijven bij uw oude huisarts kunt u hem of haar vragen uw dossier naar uw nieuwe huisarts op te sturen. Uw oude huisarts zal er dan voor zorgen dat hij uw medisch dossier persoonlijk of per aangetekende post overdraagt aan uw nieuwe huisarts. U kunt als patiënt de huisarts niet dwingen het originele dossier aan u mee te geven. Wel hebt u te allen tijde recht op inzage in uw dossier. Naast het recht op inzage, hebt u recht op een kopie van uw dossier (tegen onkostenvergoeding).

Mocht de zorgverlener inzage weigeren dan kunt u de kwestie voorleggen aan de klachtencommissie van de huisartsen bij u in de omgeving. Een overzicht van de klachtencommissies kunt u vinden op de website van de Landelijke Huisartsen Vereniging: [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl). Ga in de menubalk naar 'De LHV' en klik vervolgens in de rechterkolom onder 'Diensten' op 'Klachtencommissies'.

Ook kunt u contact opnemen met de Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (dit is een onderdeel van de Zorgbelangorganisatie bij u in de regio) en met hen doorspreken welke aanpak in uw geval het beste is ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)).

Voor meer informatie over 'inzage in uw medisch dossier' kunt u de betreffende brochure bestellen of downloaden via [www.consumentendezorg.nl](http://www.consumentendezorg.nl). U klikt op het thema 'zorginformatie' waarna u onder 'webwinkel' het thema naar uw keuze kunt aanklikken. Deze brochure beschrijft ook uw rechten ten aanzien van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD).

## **D. Informatie voor de huisarts**

### *Wisselen van huisarts*

NPCF en LHV onderschrijven het belang van continue zorg. Wel zijn zij van mening dat de patiënt gebruik moet kunnen maken van zijn recht om van huisarts te kunnen wisselen wanneer hij of zij vindt dat hier een reden voor is. De wens van de patiënt om te veranderen van huisarts wordt daarom gerespecteerd en de huisarts zal daaraan zijn medewerking verlenen en behulpzaam zijn bij het vinden van een andere huisarts (bron KNMG NPCF Modelregeling arts – patiënt, 1998).

### *Niet inschrijven van patiënten*

Er zijn situaties denkbaar dat een patiënt niet of niet meteen door u geaccepteerd kan worden. Huisarts en patiënt besluiten dan gezamenlijk in een gesprek of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan.

In de volgende drie situaties kunnen er redenen zijn om geen behandelrelatie aan te gaan:

- de praktijk is vol;
- de afstand tussen woonadres van de patiënt en de praktijk is meer dan 15 minuten rijden

met de auto, waardoor noodzakelijke zorg niet verantwoord verleend kan worden;  
- een verschil in visie over de te verlenen zorg

Huisarts en patiënt kunnen dan samen bespreken wat de beste optie is voor zowel patiënt als huisarts. Zie voor een verdere invulling van deze redenen de uitleg bij 2D .

### *Conflict*

Als een patiënt niet tevreden is over u als huisarts en een andere huisarts wil, is het goed daarover zo mogelijk een gesprek met de patiënt aan te gaan. De patiënt kan zich hierbij eventueel laten bijstaan door een vertrouwd persoon. Het is belangrijk dat beide partijen met een open houding het gesprek ingaan. Het doel is óf de relatie te herstellen óf om op een redelijke manier uit elkaar te gaan.

### *Overdracht van het dossier*

De KNMG heeft een advies opgesteld over de wijze waarop patiëntendossiers het beste overgedragen kunnen worden. Als de patiënt een nieuwe huisarts kiest is het, met het oog op de continuïteit van zorg, van belang dat de nieuwe huisarts de beschikking krijgt over de medische geschiedenis van de patiënt. Het is in dit kader gebruikelijk dat het medisch dossier van de oude huisarts wordt overgedragen aan de nieuwe huisarts. Het KNMG-advies hanteert daarbij als uitgangspunt dat de oude huisarts het dossier van de patiënt met diens toestemming zonder tussenkomst van de patiënt en bij voorkeur persoonlijk of via (aangetekende) post overdraagt aan de nieuwe huisarts. Op die manier wordt het meeste recht gedaan aan de plicht van de huisarts om een dossier bij te houden (art. 7:454 BW) en te bewaren (art. 7:454 lid 3 BW). De patiënt kan de huisarts niet dwingen het originele dossier aan hem af te geven. De patiënt heeft wel te allen tijde recht op een kopie van het dossier.

In het advies komen ook een aantal praktische zaken aan de orde die met de overdracht van het dossier te maken hebben. Zo wordt ingegaan op de vraag hoe omgegaan moet worden met persoonlijke werkaantekeningen, of het dossier via e-mail overgedragen mag worden en of eenmaal overgedragen dossier door de oude huisarts gebruikt mag worden in tuchtzaken.

# Stap 4 Wat als het overstappen niet goed verloopt?

A. U kunt niet terecht in de praktijk van uw keuze

B. Welke instanties kunnen u verder helpen?

C. Informatie voor de huisarts

## **A. U kunt niet terecht in de praktijk van uw keuze**

Als u niet terecht kunt in de praktijk van uw keuze dan is het goed de reden hiervan te vragen. Er zijn situaties denkbaar dat u niet of niet meteen geaccepteerd kan worden door de huisarts. Huisarts en patiënt besluiten dan gezamenlijk in een gesprek of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan.

In de volgende drie situaties kunnen er redenen zijn om geen behandelrelatie aan te gaan:

- Praktijk is vol

De LHV, ZN en het ministerie van VWS hebben afspraken gemaakt over het aantal ingeschreven patiënten dat bij een fulltime werkende huisarts kan worden ingeschreven om nog goede huisartsenzorg te kunnen leveren. De afspraak is dat een 'normpraktijk' 2350 patiënten heeft. Werkt een huisarts minder uren dan zal het aantal patiënten naar rato minder zijn. Let wel, dit is een normpraktijk, meer of minder is in principe mogelijk, afhankelijk van de inschatting van de huisarts. Feit is wel dat de huisarts uiteindelijk beslist of de praktijk vol zit of niet.

- Afstand

De huisarts heeft een inspanningsverplichting om bij spoed binnen 15 minuten bij de patiënt te zijn. Het kan zijn dat een huisarts de inschatting maakt dat hij deze afspraak niet kan nakomen. Soms hanteren huisartsen om deze reden bepaalde postcodegrenzen. Een inspanningsverplichting is echter geen resultaatsverplichting. De huisarts kan in overleg met de patiënt afwijken van deze 15 minutengrens. Het is vervolgens aan de patiënt om deze informatie, en de betekenis hiervan, te overwegen bij de keuze voor een huisarts. Daarbij betekent een afstand tussen de huisartsenpraktijk en de patiënt van meer dan 15 minuten ook dat de patiënt deze afstand moet afleggen voor 'reguliere' consulten.

- Verschil in visie op zorg

Als er principiële verschillen van inzicht zijn tussen de patiënt en de arts over de wijze waarop de huisartsenzorg verleend moet worden, dan zouden zowel de patiënt als de arts kunnen besluiten dat inschrijving niet wenselijk is. De patiënt kan bijvoorbeeld gebruik willen maken van zorg die de huisarts vanuit zijn overtuiging of professionele han-

delen niet acceptabel vindt. Denk aan bepaalde vormen van alternatieve behandelingen, waarvan de arts vindt dat ze niet tot de geneeskunde behoren. Of denk aan ethische dilemma's zoals euthanasie. De huisarts kan vanuit een bepaalde geloofsovertuiging hier niet achter staan, terwijl de patiënt juist door de eigen huisarts hierin begeleid wil worden. Dergelijke uitgesproken standpunten moeten tijdens een kennismakingsgesprek aan de orde komen. Als de huisarts aangeeft bepaalde zorg niet te kunnen of willen leveren is het raadzaam voor de patiënt om deze overweging bij de keuze voor de arts te betrekken en te kiezen voor een andere huisarts.

Naast de reden kunt u ook vragen of er alternatieven zijn, dus of de doktersassistente of de huisarts weet welke praktijken in de buurt wel patiënten kunnen aannemen. Als de verstandhouding zo erg verstoord is dat dit niet lukt, dan zijn er instanties die u verder kunnen helpen, zie bij B.

## **B. Welke instanties kunnen u verder helpen?**

Wanneer de nieuwe huisarts weigert u als patiënt in te schrijven, kunt u contact opnemen met één van onderstaande organisaties:

- Uw zorgverzekeraar  
Uw zorgverzekeraar heeft met diverse huisartsen in uw omgeving een contract. Uw zorgverzekeraar kan u helpen bij het vinden van een huisarts en zo nodig voor u bemiddelen.
- De organisatie van Zorgbelang in uw regio (regionaal patiëntenplatform), afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg  
In Nederland zijn 13 regionale patiëntenplatforms, die elk in hun eigen regio actief zijn. Zij behartigen de belangen van zorgvragers in de regio, geven informatie en zetten zich in voor de kwaliteit van de zorg. Via de website van de koepelorganisatie Zorgbelang Nederland kunt u het platform bij u in de buurt vinden [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).
- Het meldpunt 'Consument en de zorg' van de NPCF  
Heeft u een vraag over de gezondheidszorg? Wilt u een klacht indienen en weet u niet waar? Of wilt uw verhaal kwijt over een knelpunt? Dan kunt u terecht bij het meldpunt [www.Consumentendezorg.nl](http://www.Consumentendezorg.nl) of via 030-2916 777.
- Als u een klacht wilt indienen over de huisarts dan kunt u terecht bij de klachtencommissie van de huisarts. Deze commissies zijn opgericht om alle klachten die over huisartsen worden ingediend te onderzoeken en te beoordelen. Op basis van haar bevindingen bij de behandeling van klachten kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen voor verbeteringen van de huisartsenzorg. De Klachtencommissie is onpartijdig. Een overzicht van de klachtencommissies kunt u vinden op de website van de Landelijke Huisartsen Vereniging: [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl).

### **C. Informatie voor de huisarts**

Wanneer een patiënt niet terecht kan bij een praktijk van zijn keuze moet hij geïnformeerd worden waarom dat niet mogelijk is en wat eventueel de alternatieven zijn. Als deze zaken worden afgehandeld door de assistente, moet zij goed geïnstrueerd zijn om te voorkomen dat patiënten slecht geïnformeerd worden en onnodig veel praktijken moet afbellen.

(Bron: KNMG en NPCF Modelregeling arts- patiënt)

#### **Meer informatie**

- [KNMG en NPCF modelregeling arts – patiënt, 1998](#)
- [KNMG gedragsregels artsen, 2002](#)
- [KNMG Advies voor overdracht patiëntendossier bij verandering van huisarts](#)
- [LHV richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid, juni 2008](#)
- [NPCF brochure 'inzage in uw medisch dossier'](#)
- [NPCF brochure 'vragen over de huisarts'](#)
- [NPCF brochure 'uw rechten als patiënt – WGB0'](#)
- [NPCF brochure 'tips voor gesprekken met uw arts'](#)