



Een andere huisarts kiezen

Aanleiding voor deze brochure

Patiënten zijn doorgaans tevreden over hun huisarts. Maar Patiëntenfederatie Nederland krijgt wel regelmatig vragen en klachten van patiënten over het wisselen van huisarts. Wisselen kan lastig zijn als er een vertrouwensbreuk is tussen patiënt en huisarts of als de patiënt verhuisd is en een nieuwe huisarts zoekt. De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en Patiëntenfederatie Nederland pakken dit probleem aan. Want elke patiënt heeft het recht om zelf een huisarts te kiezen en om een behandeling af te breken als hij hierover niet tevreden is.

Patiëntenfederatie Nederland en de LHV onderschrijven het belang van een goede relatie tussen huisarts en patiënt. Wisselen van huisarts komt de vertrouwensband en de continuïteit van zorg niet ten goede. Maar als er een reden is moet een patiënt zonder problemen van huisarts kunnen wisselen. Deze folder informeert u hierover.

Zoekt u een andere huisarts?

Daarvoor kunt u verschillende redenen hebben. U bent verhuisd naar een andere plaats of wijk. U bent niet tevreden over uw huisarts. Of er is een conflict ontstaan tussen u en uw huisarts.

Als u een andere huisarts wilt, is het belangrijk dat u een goede keuze maakt. Want uw huisarts is 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 folder beschrijft in 3 stappen hoe u een goede keuze maakt. Stap 4 legt uit wat er gebeurt als het kiezen van een andere huisarts niet lukt.

stap ① **Wat verwacht u van uw nieuwe huisarts? | pagina 4**

- A. Wat biedt iedere huisarts
- B. Welke keuzes heeft u?

stap ② **Waar vindt u een huisarts in de buurt? | pagina 7**

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

stap ③ **Hoe verandert u definitief van huisarts? | pagina 10**

- A. Inschrijven bij uw nieuwe huisarts
- B. Uitschrijven bij uw oude huisarts
- C. Overdracht van uw dossier

stap ④ **Wat als overstappen niet goed verloopt? | pagina 13**

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

stap ① Wat verwacht u van uw nieuwe huisarts?

U zoekt een andere huisarts. Zet dan op een rijtje wat u van uw nieuwe huisarts verwacht. Waar kunt u zoal aan denken? Dat leest u hier. Eerst komt aan bod wat iedere huisarts biedt. Vervolgens komt aan bod welke verschillen er zijn.

A | Wat biedt iedere huisarts?

U kunt bij de huisartsenpraktijk terecht voor de gewone huisartsenzorg. Alle huisartsen in Nederland zijn deskundig en bieden goede huisartsenzorg. Elke huisarts biedt het basispakket huisartsenzorg. Dat is de eerste opvang van alle klachten en symptomen rond gezondheid en ziekte.

De huisarts, de doktersassistente of de praktijkondersteuner/-verpleegkundige behandelt als dat nodig is. Als dat niet kan zorgt de huisarts ervoor dat u voor onderzoek of behandeling terecht kunt bij een ander zorgverlener, zoals de specialist in het ziekenhuis.

Overdag

Huisartsenpraktijken zijn meestal op alle werkdagen overdag open.

's Avonds, 's nachts en in het weekend

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

Als het nodig is kunt u dus dag en nacht een huisarts bereiken. Kijk goed hoe de huisarts dit heeft geregeld. Vaak kunt u terecht bij een huisartsenpost. Er zijn ook huisartsen die de zorg buiten kantooruren onderling regelen. Zorg dat u dit weet voor als u het nodig hebt.

B | Welke keuzes heeft u?

Elke huisarts biedt de basishuisartsenzorg. Maar er zijn ook verschillen tussen huisartsenpraktijken. Bijvoorbeeld: wilt u een man of vrouw als huisarts? Wilt u een groot gezondheidscentrum of juist een kleine praktijk? Bent u chronisch ziek en wilt u dat de huisarts daar extra aandacht voor heeft? Denk daar over na bij uw keuze voor een andere huisarts.

Waar kunt u naar kijken bij uw keuze?

Welke organisatievorm heeft de huisartsenpraktijk?

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

Solopraktijk	De huisarts werkt alleen of met een enkele collega.
Groepspraktijk	De huisarts werkt samen met een of meerdere huisartsen in hetzelfde gebouw.
Gezondheidscentrum	De huisarts werkt in één gebouw samen met andere zorgverleners, bijvoorbeeld met: fysiotherapeuten, (wijk)verpleegkundigen, diëtistes of psychologen.

Met welke andere mensen werkt de huisarts in de praktijk samen?

In elke praktijk werken ook een of meer doktersassistenten. De assistente maakt bijvoorbeeld uw afspraak met de huisarts en neemt de telefoon op. Maar dat is niet het enige. Zij doet ook kleine medische handelingen. Denk aan het maken van een uitstrijkje of het uitspuiten van oren.

Daarnaast werkt in veel huisartspraktijken een praktijkondersteuner. Dat is vaak een verpleegkundige. De praktijkondersteuner begeleidt en adviseert mensen met bijvoorbeeld een chronische aandoening, zoals diabetes, astma of hoge bloeddruk.

Er werken in de huisartsenpraktijk dus ook andere mensen. De huisarts blijft echter altijd betrokken bij de behandeling van uw ziekte.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de huisarts

U kunt denken aan:

- Welke online dienstverlening biedt de praktijk?
- Wanneer is de praktijk open?
- Hoe kun je afspraken maken?
- Is er een receptenlijn in de praktijk?
- Kun je online afspraken maken?
- 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 regelt wanneer de huisarts u te woord staat. Sommige huisartsen hebben een avondspreekuur, e-mailconsult of inloopspreekuur voor hun patiënten. Als u denkt dat u een vraag of klacht heeft waar extra tijd voor nodig is, kunt u een dubbel consult (20 minuten) aanvragen. Uw huisarts kan hier dan rekening mee houden.

Informatie over de huisartsen

U kunt 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 denken aan:

- Welke zorgprogramma's (voor de behandeling van een chronische ziekte) heeft de praktijk?
- Biedt de huisarts extra zorgaanbod? Is het een apotheekhoudende huisarts? Heeft de huisarts een specialisme?
- Worden ook andere dan reguliere behandelwijzen in de praktijk uitgevoerd?
- Doet de praktijk aan kwaliteitsverbetering, bijvoorbeeld door patiëntervaringsonderzoeken?

stap ② Waar vindt u een huisarts?

A | Het belang van een huisarts in de buurt

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

Het mooiste is natuurlijk als u altijd terecht kunt bij de arts van uw keuze. Soms kunt u niet of niet meteen geaccepteerd worden door een huisarts. Huisarts en patiënt besluiten dan samen of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan.

Redenen om geen behandelrelatie aan te gaan:

- **Praktijk is vol**

De LHV, Zorgverzekeraars Nederland en het ministerie van VWS hebben afspraken gemaakt over het aantal patiënten dat bij een fulltime werkende huisarts kan worden ingeschreven. Bij dat aantal is het mogelijk om goede huisartsenzorg te kunnen leveren. De afspraak is dat een 'normpraktijk' 2095 patiënten heeft. Werkt een huisarts minder uren dan zal het aantal patiënten naar rato minder zijn. Let wel, dit is een normpraktijk, dus meer of minder is mogelijk. Dat hangt af van de inschatting van de huisarts. De huisarts beslist of de praktijk vol zit of niet.
- **Afstand**

De huisarts heeft de verplichting om zich in te spannen (inspanningsverplichting) om bij spoed binnen 15 minuten bij de patiënt te zijn. Het kan zijn dat een huisarts inschat dat hij deze afspraak niet kan nakomen. Soms hanteren huisartsen daarom bepaalde postcodegrenzen.

Een inspanningsverplichting is geen resultaatsverplichting. De huisarts kan in overleg met de patiënt afwijken van deze 15 minutengrens. Het is vervolgens aan de patiënt om af te wegen wat dit betekent voor de keuze voor een bepaalde huisarts. Het is belangrijk om u te realiseren dat u die extra afstand ook over hebt voor een normaal bezoek aan de huisarts.

- **Vershil in visie op zorg**

Als er principiële verschillen van inzicht zijn tussen u en de arts over hoe de zorg moet worden verleend, kunnen zowel u als de arts besluiten dat inschrijving niet wenselijk is. 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. Het kan zijn dat de huisarts vanwege een bepaalde geloofsovertuiging hier niet achter staat, terwijl u juist door uw eigen huisarts hierin begeleid zou willen worden.

B | Waar vindt u informatie over huisartsen?

U kunt op diverse plaatsen informatie vinden over huisartsen in uw omgeving:

Informatie over huisartsen	Toelichting
www.zorgkaartNederland.nl	Op deze website van Patiëntenfederatie Nederland vindt u informatie over alle zorgaanbieders in Nederland. U kunt hier waarderingen lezen over zorgaanbieders van anderen.
www.kiesuwhuisarts.nl	Op deze website vindt u een compleet overzicht van huisartsenpraktijken in Nederland. U kunt op de website zoeken naar een huisartsenpraktijk in uw buurt.
Uw zorgverzekeraar	Uw zorgverzekeraar heeft een lijst met namen van huisartsen in de buurt.
Uw huidige huisarts of contacten in de buurt	U kunt ook uw huisarts vragen welke andere huisartsen er zijn. Of u vraagt het bureau, familie of kennissen. Let er wel op dat het gaat om persoonlijke ervaringen.
Gemeentegids of de telefoongids	In uw gemeentegids of de telefoongids vindt u (meestal) een lijst van huisartsen bij u in de buurt. De gemeentegidsen zijn vaak via internet te raadplegen via de website van de gemeente. De telefoongids kunt u via www.detelefoongids.nl raadplegen.
Zorgbelang in uw regio	In Nederland zijn 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: www.zorgbelang-nederland.nl

C | Een kennismakingsgesprek met een huisarts

Nadat u een huisarts hebt uitgezocht kunt u een kennismakingsgesprek aanvragen. U krijgt dan een indruk van de persoon en de praktijk. In dit gesprek bespreekt u zaken die u belangrijk vindt. Bespreek bijvoorbeeld de wederzijdse verwachtingen, de dienstverlening en de werkwijze van de huisarts. Het gesprek kan de basis leggen voor een vertrouwensband.

stap ③ Hoe verandert u definitief van huisarts?

A | Inschrijven bij uw nieuwe huisarts

U kunt zich inschrijven bij de huisartsenpraktijk van uw keuze, als:

- de nieuwe huisarts u als patiënt kan verwelkomen in de praktijk
- het kennismakingsgesprek naar wens is verlopen.

Patiënten zijn niet verplicht zich in te schrijven bij een huisarts. Maar voor het verkrijgen van huisartsgeneeskundige zorg is het wel belangrijk om dat te doen. Het is raadzaam u eerst bij de nieuwe huisarts in te schrijven, voordat u zich uitschrijft bij uw oude huisarts. Zo kunt u in elk geval rekenen op huisartsenzorg.

Als het inschrijven bij een nieuwe huisarts niet soepel verloopt lees dan bij stap 4 (Wat als het overstappen niet goed verloopt?) wat te doen.

B | Uitschrijven bij uw oude huisarts

Verhuizing

Bij een verhuizing meldt u mondeling, schriftelijk of telefonisch aan de huisartspraktijk 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 kan worden gestuurd.

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 waarom u ontevreden bent, wat er misschien is misgegaan en waarom u een andere huisarts wilt.

Het is belangrijk dat zowel u als uw huisarts het gesprek met een open houding voeren. 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 dusdanig is verstoord dat het voor u niet meer mogelijk is 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.

De huisarts moet een klachtenregeling hebben. Bovendien moet hij een klachtenfunctionaris hebben die u kan helpen. U kunt bij uw huisartsenpraktijk nagaan wie deze klachtenfunctionaris is. Deze zal proberen om op een informele manier samen met u tot een oplossing te komen. Als u dat niet wilt of het niet mogelijk is, kunt u een klacht indienen. Ook daarbij kan de klachtenfunctionaris u helpen. U leest hierover meer op pagina 13.

Mag een huisarts de relatie met u beëindigen?

Een huisarts kan om verschillende redenen de relatie met een patiënt beëindigen. Dat kan een praktische reden zijn, 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 op tijd op de hoogte brengen, zodat u tijd heeft een nieuwe huisarts te zoeken. De huisarts is verplicht u medische hulp te geven totdat u een nieuwe huisarts hebt.

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 meldt u mondeling, telefonisch of schriftelijk bij uw oude huisarts 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, per aangetekende post of digitaal overdraagt aan uw nieuwe huisarts. U kunt als patiënt de huisarts niet dwingen het originele dossier aan u mee te geven. Wel hebt u recht op inzage in uw dossier. Ook hebt u recht op een kopie van uw dossier. Hiervoor kan de huisarts een vergoeding vragen.

Mocht de huisarts u inzage weigeren, dan kunt hierover contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de huisartsenpraktijk.

stap ④ Wat als het overstappen niet goed verloopt?

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

Het kan zijn dat u niet terecht kunt in de praktijk van uw keuze. Dan is het goed de reden hiervan te vragen. Er zijn situaties dat u niet of niet meteen geaccepteerd kan worden door de huisarts. De huisarts en u besluiten dan in een gesprek of een behandelrelatie (inschrijving) wordt aangegaan. Behalve de reden kunt u ook vragen of er alternatieven zijn. De doktersassistente of de huisarts weet welke praktijken in de buurt patiënten kunnen aannemen. Als de verstandhouding dusdanig is verstoord dat dit niet lukt, dan zijn er instanties die u verder kunnen helpen, zie bij B.

B | Welke instanties kunnen u verder helpen?

- 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.
- Als u ontevreden bent over de behandeling van uw huisarts of de huispraktijk, kunt u dit het beste eerst bespreken met uw huisarts. Komt u er met uw huisarts niet uit? Uw huisarts moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe klachten worden afgehandeld. U kunt met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van uw huisarts. U kunt bij uw huisartsenpraktijk navragen wie de klachtenfunctionaris is. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal in eerste instantie proberen om tot een oplossing te komen door tussen u en uw huisarts te bemiddelen. Als deze bemiddelingspoging niet slaagt kunt u een klacht indienen. De klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. Binnen zes weken krijgt u schriftelijk een uitslag van de behandeling van uw klacht. Kunt u zich niet vinden in de uitkomst? Dan kunt u uw klacht indienen bij een geschilleninstantie. U kunt bij uw huisartsenpraktijk navragen bij welke geschilleninstantie hij/zij is aangesloten. De geschilleninstantie doet vervolgens een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

Huisartsen moeten zich houden aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Wat zegt de Autoriteit Consument en Markt?

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op mededinging. Dat betekent dat zij er op let dat zorgaanbieders geen afspraken maken die de keuzemogelijkheden van consumenten onnodig belemmeren. Dit geldt ook ten aanzien van de vrijheid om een huisarts te kiezen.

Huisartsen mogen onderling niet bepalen wie er als patiënt wordt aangenomen. Zo mogen ze geen afspraken maken over welke huisarts patiënten aanneemt uit welk postcodegebied. Ook mogen ze geen afspraken maken om géén patiënten van elkaar over te nemen. Dit soort onderlinge afspraken beperkt uw keuzemogelijkheid. Deze afspraken zijn verboden. Huisartsen moeten dus zelf beslissen wat hun verzorgingsgebied is en of zij u willen overnemen van een andere huisarts.

Weigert een huisarts u aan te nemen? Vraag dan altijd naar de achterliggende reden. Als u vermoedt dat de huisarts u op onjuiste gronden niet wil aannemen, kunt u deze brochure bij de huisarts onder de aandacht brengen. Ook kunt u een signaal indienen bij de ACM (www.consuwijzer.nl), als u aanwijzingen heeft dat de huisarts afspraken met andere huisartsen heeft gemaakt waardoor u niet kunt overstappen.

Meer informatie

- KNMG gedragsregels artsen, 2002
- KNMG Advies voor overdracht patiëntendossier bij verandering van huisarts
- LHV richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid, juni 2008
- E-book Patiëntenrechten (publicatie in voorjaar 2019)

Februari 2019