



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 je hierover.

Zoek je een andere huisarts?

Daarvoor kan je verschillende redenen hebben. Je bent verhuisd naar een andere plaats of wijk. Je bent niet tevreden over je huisarts. Of er is een conflict ontstaan tussen jou en je huisarts.

Als je een andere huisarts wilt, is het belangrijk dat je een goede keuze maakt. Want je huisarts is een vertrouwenspersoon die naast je staat als je ziek bent of als je ongerust bent over de gezondheid van jezelf of je naasten. Hoe kun je het kiezen van een andere huisarts het beste aanpakken? Deze folder beschrijft in 3 stappen hoe je een goede keuze maakt. Stap 4 legt uit wat er gebeurt als het kiezen van een andere huisarts niet lukt.

stap ① Wat verwacht je van je nieuwe huisarts? | pagina 4

- A. Wat biedt iedere huisarts
- B. Welke keuzes heb je?

stap ② Waar vind je een huisarts in de buurt? | pagina 7

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

stap ③ Hoe verander je definitief van huisarts? | pagina 10

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

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

- A. Je kunt niet terecht in de praktijk van jouw keuze
- B. Welke instanties kunnen je verder helpen?

stap ① Wat verwacht je van je nieuwe huisarts?

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

A | Wat biedt iedere huisarts?

Je 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 je 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 je huisarts hoort ook bij basiszorg. Het gaat dan om zorg buiten kantooruren, dus tijdens de avond, nacht of in het weekend. Je kunt dan terecht bij de huisartsen(post) voor spoedeisende zorg.

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

B | Welke keuzes heb je?

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

Waar kun je naar kijken bij jouw keuze?

Welke organisatievorm heeft de huisartsenpraktijk?

Huisartsen hebben zich op verschillende manieren georganiseerd. Bij het kiezen van een andere huisarts kun je bedenken welke vorm je 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, diëtisten 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 jouw 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 jouw ziekte.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de huisarts

Je 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 je te woord staat. Sommige huisartsen hebben een avondspreekuur, e-mailconsult of inloopsprekuren voor hun patiënten. Als je denkt dat je een vraag of klacht hebt waar extra tijd voor nodig is, kun je een dubbel consult (20 minuten) aanvragen. Je huisarts kan hier dan rekening mee houden.

Informatie over de huisartsen

Je 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

Je 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 vind je een huisarts?

A | Het belang van een huisarts in de buurt

Met een vraag of klacht over ziekte of gezondheid kun je altijd terecht bij je huisarts. Bij spoed kun je 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 je is.

Het mooiste is natuurlijk als je altijd terecht kunt bij de arts van jouw keuze. Soms kun je 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**
Huisartsen bepalen zelf hoeveel patiënten ze kunnen inschrijven. Dat hangt af van de kenmerken van hun populatie en de zorgvraag. Als de spreekuren vaak vol zijn en patiënten niet meer op tijd geholpen kunnen worden, kan dat betekenen dat de praktijk haar maximum heeft bereikt. De huisarts kan dan besluiten om (tijdelijk) een patiëntenstop in te stellen. Zo blijft de zorg goed en toegankelijk. Uiteindelijk bepaalt de huisarts zelf wanneer de praktijk vol is.
- **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 je te realiseren dat je die extra afstand ook over hebt voor een normaal bezoek aan de huisarts.

- **Verschil in visie op zorg**

Als er principiële verschillen van inzicht zijn tussen jou en de arts over hoe de zorg moet worden verleend, kunnen zowel jij 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. De huisarts kan ervoor kiezen geen euthanasie te verlenen, terwijl jij juist door je eigen huisarts hierin begeleid zou willen worden.

Meer informatie in de [KNMG richtlijn](#)

B | Waar vind je informatie over huisartsen?

Je kunt op diverse plaatsen informatie vinden over huisartsen in je omgeving:

Informatie over huisartsen	Toelichting
www.zorgkaartNederland.nl	ZorgkaartNederland is een platform dat onafhankelijke keuze-informatie biedt over zorg. Op deze website van Patiëntenfederatie Nederland vind je informatie over alle zorgaanbieders in Nederland.
Je zorgverzekeraar	Je zorgverzekeraar heeft een lijst met namen van huisartsen in de buurt. Je zorgverzekeraar kan je helpen bij het vinden van een huisarts en zo nodig voor je bemiddelen.
Je huidige huisarts of contacten in de buurt	Je kan ook je huisarts vragen welke andere huisartsen er zijn. Of je vraagt het bureau, familie of kennissen. Let er wel op dat het gaat om persoonlijke ervaringen.
Zorgbelang in je 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 kun je het platform bij je in de buurt vinden: www.zorgbelang-nederland.nl

C | Een kennismakingsgesprek met een huisarts

Nadat je een huisarts hebt uitgezocht kun je een kennismakingsgesprek aanvragen. Je krijgt dan een indruk van de persoon en de praktijk. In dit gesprek bespreekt je zaken die je 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 verander je definitief van huisarts?

A | Inschrijven bij je nieuwe huisarts

Je kan je inschrijven bij de huisartsenpraktijk van jouw keuze, als:

- de nieuwe huisarts je 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 je eerst bij de nieuwe huisarts in te schrijven, voordat je je uitschrijft bij je oude huisarts. Zo kan je 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 je oude huisarts

Verhuizing

Bij een verhuizing meld je mondeling, schriftelijk of telefonisch aan de huisartspraktijk dat je overstapt naar een andere huisarts. Je laat daarbij het volgende weten:

- de reden waarom je wilt overstappen (verhuizing);
- per wanneer je wilt overstappen;
- de naam en het adres van je nieuwe huisarts, zodat jouw dossier naar je nieuwe huisarts kan worden gestuurd.

Conflict

Als je niet tevreden bent over je huisarts en je 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. Je kan je tijdens het gesprek eventueel laten bijstaan door een voor jou vertrouwd persoon. Het is voor de huisarts van belang om te weten waarom je ontevreden bent, wat er misschien is misgegaan en waarom je een andere huisarts wilt.

Het is belangrijk dat zowel jij als je 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 je huisarts dusdanig is verstoord dat het voor jou niet meer mogelijk is een gesprek met de huisarts aan te gaan. Als je zeker weet dat je een andere huisarts wilt kiezen, dan kan je je huisarts schriftelijk of telefonisch laten weten dat je overstapt naar een andere huisarts. Je laat daarbij het volgende weten:

- de reden waarom je wilt overstappen (ontevredenheid);
- per wanneer je wilt overstappen;
- de naam en het adres van je nieuwe huisarts, zodat jouw dossier naar je nieuwe huisarts toegestuurd kan worden.

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

Mag een huisarts de relatie met jou 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 jij 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 jou. De huisarts mag de relatie niet zomaar beëindigen, er moeten goede redenen zijn voor zijn besluit. Ook moet de huisarts je op tijd op de hoogte brengen, zodat je tijd hebt een nieuwe huisarts te zoeken. De huisarts is verplicht je medische hulp te geven totdat je een nieuwe huisarts hebt.

C | Overdracht van jouw dossier

Als je een nieuwe huisarts kiest, is het belangrijk dat de nieuwe huisarts op de hoogte is van jouw medische geschiedenis. Je medische geschiedenis staat in jouw 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 je nieuwe huisarts meldt je mondeling, telefonisch of schriftelijk bij je oude huisarts dat je overstapt naar een andere huisarts. Daarbij geef je aan:

- de reden waarom je wilt overstappen;
- per wanneer je wilt overstappen;
- de naam en het adres van je nieuwe huisarts.

Bij het uitschrijven bij je oude huisarts kun je hem of haar vragen jouw dossier naar je nieuwe huisarts op te sturen. Je oude huisarts zal er dan voor zorgen dat hij je medisch dossier persoonlijk, per aangetekende post of digitaal overdraagt aan je nieuwe huisarts. Je kunt als patiënt de huisarts niet dwingen het originele dossier aan je mee te geven. Wel heb je recht op inzage in jouw dossier. Ook heb je recht op een kopie van jouw dossier. Hiervoor kan de huisarts een vergoeding vragen.

Het kan zijn dat je aan je oude huisarts toestemming hebt gegeven om jouw gegevens te gebruiken en te delen met andere zorgverleners, bijvoorbeeld je apotheker. Dat werkt dan via het Landelijk Schakelpunt (LSP). Bij overdracht van het dossier naar je nieuwe huisarts, gaat de toestemming voor het gebruik van jouw gegevens via dat LSP niet automatisch mee. Je oude huisarts moet je afmelden bij het LSP. Vervolgens kan de nieuwe huisarts je opnieuw aanmelden bij het LSP, als je daarvoor toestemming geeft. Het is verstandig om hiernaar te vragen bij je nieuwe huisarts.

Mocht de huisarts je inzage in het dossier weigeren, dan kan je hierover contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de huisartsenpraktijk.

Tenslotte is het verstandig om ook je (poli)apothek te laten weten dat je een nieuwe huisarts hebt.

stap ④ Wat als het overstappen niet goed verloopt?

A | Je kan niet terecht in de praktijk van je keuze

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

B | Welke instanties kunnen je verder helpen?

- Je zorgverzekeraar heeft met diverse huisartsen in jouw omgeving een contract. Je zorgverzekeraar kan je helpen bij het vinden van een huisarts en zo nodig voor je bemiddelen.
- Hoe er met klachten wordt omgegaan, is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De weg die een klacht aflegt, is kort samengevat: eerst probeer je er samen met je huisarts in een gesprek uit te komen. Lukt dat niet, dan volgt bemiddeling van een (regionale) klachtenfunctionaris (zie volgende punt). Als ook dat nog geen oplossing biedt, volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van de landelijke geschilleninstantie.
- Als je ontevreden bent over de behandeling van je huisarts of de huispraktijk, kan je dit het beste eerst bespreken met je huisarts. Komt je er met je huisarts niet uit? Je huisarts moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe klachten worden afgehandeld. Je kunt met je klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van je huisarts. Je kan bij je huisartsenpraktijk navragen wie de klachtenfunctionaris is. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal in eerste instantie proberen om tot een oplossing te komen door tussen jou en je huisarts te bemiddelen. Als deze bemiddelingspoging niet slaagt kan je een klacht indienen. De klachtenfunctionaris kan je daarbij helpen. Binnen zes weken krijg je schriftelijk een uitslag van de behandeling

van jouw klacht. Kan je je niet vinden in de uitkomst? Dan kan je je klacht indienen bij een geschilleninstantie. Je kan bij je 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 erop 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.

Als er genoeg huisartsen zijn in een gebied, mogen zij geen afspraken maken over wie welke patiënten aanneemt. 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. Huisartsen moeten dus zelf beslissen wat hun verzorgingsgebied is en of zij je willen overnemen van een andere huisarts. Weigert een huisarts je aan te nemen? Vraag dan altijd naar de achterliggende reden. Als je vermoedt dat de huisarts jou op onjuiste gronden niet wil aannemen, kan je deze brochure bij de huisarts onder de aandacht brengen. Ook kan je een signaal indienen bij de ACM (www.consuwijzer.nl), als je aanwijzingen hebt dat de huisarts afspraken met andere huisartsen heeft gemaakt waardoor je niet kunt overstappen.

In regio's waar een (dreigend) tekort aan huisartsen bestaat, biedt de manier waarop de ACM toezicht houdt wel ruimte voor samenwerking tussen huisartsen. Huisartsen mogen dan afspraken maken om ervoor te zorgen dat iedereen zorg kan blijven krijgen, bijvoorbeeld om wachtlijsten te voorkomen. Bij zulke afspraken moeten huisartsen zorgverzekeraars en patiënten (organisaties) betrekken en samen bespreken of de afspraken goed werken.

Meer informatie

- [KNMG gedragsregels artsen, 2022](#)
- [KNMG Advies voor overdracht patiëntendossier bij verandering van huisarts](#)
- [LHV richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid, juni 2023](#)
- [Patiëntenrechten](#)