



## Klachtenregeling - Hartis - 2011

### Wat is een klachtenregeling?

Mogelijk heeft u, als patiënt of huisarts, een klacht over de wijze waarop u door Hartis bent behandeld of bejegend. Het is voor elke zorginstelling verplicht, volgens de wet "klachtrecht patiënten zorgsector 1995", om een klachtenregeling te hebben en een klachtencommissie in te stellen. De klachtenregeling dient ervoor om een zorgvuldige behandeling van de klacht te garanderen. De uitvoering van de klachtenregeling ligt in handen van een klachtenfunctionaris, daarin bijgestaan door een klachtencommissie. De regeling is bedoeld om de klacht weg te nemen en om klachten in de toekomst te voorkomen.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een individuele uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling, bejegening, gedraging of procedure die door de klager als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wachttijd, op de behandeling, op de manier waarop u te woord wordt gestaan, op financiële aspecten of op bepaalde procedures bij Hartis.

### Hoe te handelen bij een klacht?

- 1) Een gesprek  
Indien uw klacht betrekking heeft op een persoon, kunt u eerst proberen in gesprek te komen met de betrokken medewerker. Zeer vaak is het mogelijk om in een goed gesprek het probleem uit de wereld te helpen. Dit is de beste manier om een klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris kan u in contact brengen met de persoon met wie u wilt spreken. Ook kan de klachtenfunctionaris bij het onderhoud aanwezig zijn en het gesprek begeleiden.
- 2) Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris  
Indien een gesprek niet tot het gewenste resultaat leidt of als u niet (in eerste instantie) met de betrokken medewerker wilt praten, kunt u de klacht bij de klachtenfunctionaris deponeren. Dit dient u bij voorkeur schriftelijk of per email te doen. Uiteraard kunt u ook bellen en vragen naar de klachtenfunctionaris.

### Afhandeling van de klacht

- 1) Klachtenfunctionaris  
Iedere schriftelijk ingediende klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in en zal klager en andere betrokkenen benaderen. Van zijn bevindingen doet de klachtenfunctionaris schriftelijk verslag aan de klager en zonodig aan betrokkenen of belanghebbenden. Klachten worden altijd intern besproken en resulteren zonodig in een voorstel om de situatie te verbeteren, om procedures door te lichten of om medewerkers op hun functioneren aan te spreken. Hartis wil te allen tijde leren van ingediende klachten.