



## Klachtenregeling Hartis Telezorg 2022

### Wat is een klachtenregeling?

Mogelijk heeft u als patiënt of huisarts een klacht over de wijze waarop u door Hartis Telezorg bent behandeld of bejegend. Het is voor elke zorginstelling verplicht volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) 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 Telezorg.

### Hoe te handelen bij een klacht?

#### Een gesprek

Indien uw klacht betrekking heeft op een persoon kunt u eerst proberen in gesprek te komen met de betrokken medewerker. Meestal 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.

#### 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 ook direct bij de klachtenfunctionaris deponeren. Dit dient u bij voorkeur schriftelijk of per email te doen via [helpdesk@hartis.nl](mailto:helpdesk@hartis.nl). Uiteraard kunt u ook bellen naar ons nummer 088-2024646 en vragen naar de klachtenfunctionaris.

## Afhandeling van de klacht

### 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 is een lerende organisatie met een open cultuur en wil te allen tijde leren van ingediende klachten. U mag ervanuit gaan dat uw klacht voor ons waardevol is en als zodanig behandeld wordt.

## Onafhankelijke beoordeling en afhandeling van een klacht door Klachten Portaal Zorg

In het onwaarschijnlijke geval dat uw klacht na de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost door Hartis Telezorg, dan mag u de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ. Dit is een onafhankelijke commissie ondergebracht in een stichting. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over een ontvankelijk geschil na hoor en wederhoor.

De klacht kan hier worden ingediend door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Bij het indienen van een klacht kan klager beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Het adres van Klachtenportaal Zorg is: **Westende 14a, 1601 BJ Enkhuzen.**

**Voor de volledige klachten procedures van klachtenportaal zorg zie:**

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2021/12/2022-Klachtenreglement-Wkkgz-KPZ-.pdf>