



KLACHTENPROCEDURE HUISARTSENPRAKTIJK HARTEL

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk te behandelen en te woord te staan.

Natuurlijk is het toch mogelijk dat u niet tevreden bent. We willen dit dan graag zo snel mogelijk weten, zodat we dit met u kunnen bespreken. We begrijpen dat u het misschien lastig vindt om te klagen, maar wij stellen het op prijs als u ons vertelt waar u ontevreden over bent. Zo kunnen eventuele misverstanden worden opgelost en kunnen wij de kwaliteit van onze zorg bekijken en zonodig verbeteren.

U kunt uw klacht(en) en/of aanmerkingen vermelden op ons **klachtenformulier**, dat u hieronder aantreft. U kunt ook een formulier ophalen bij de assistente.

Dit formulier kunt u bij de assistente inleveren of mailen naar info@huisartsenpraktijkhartel.nl, waarna wij binnen twee werkdagen de ontvangst van uw klacht zullen bevestigen. Wij streven ernaar uw klacht binnen twee weken af te handelen.

Vindt u het te lastig om uw klacht rechtstreeks aan ons kenbaar te maken, of blijft u niet tevreden na onze reactie?

Dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Deze klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. Hij/zij kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

Voor het indienen van uw klacht kunt u het [formulier](#) op de site van de SKGE gebruiken (www.skge.nl/klacht-indienen/huisartsenzorg/klachten/indienen-klacht).

De klachtenfunctionaris is eventueel ook te bereiken op telefoonnummer (088) 022 91 90.

Als u er met bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die ook jurist is. Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend.

Meer informatie kunt u vinden op de [website](#) van de SKGE (www.skge.nl).



Klachtenformulier Huisartsenpraktijk Hartel
- graag volledig invullen -

Uw gegevens *(van degene die de klacht indient)*

naam _____ M / V

adres _____

postcode & woonplaats _____

telefoonnummer _____

e-mailadres _____

Gegevens van de patiënt *(als dit iemand anders is dan de indiener)*

naam _____ M / V

geboortedatum _____

relatie tussen indiener en patiënt _____



Aard van de klacht	
datum gebeurtenis	tijdstip

Mijn klacht gaat over het volgende *(meerdere keuzes mogelijk):*

- medisch handelen van een van onze medewerkers
- bejegening door een van onze medewerkers
(= de manier waarop iemand tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie van onze praktijk
(= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

Omschrijving van de klacht

U kunt het volledig ingevulde formulier afgeven bij de assistente. Wij nemen daarna telefonisch of schriftelijk contact met u op.

Huisartsenpraktijk Hartel is aangesloten bij
Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

paraaf assistente voor ontvangst: _____

datum: _____