



Klachtenregeling Samenwerkingspartners

Inhoudsopgave

Inhoud	2
Inleiding	3
Artikel 1 Doelstellingen van de klachtenregeling	3
Artikel 2 Goede gesprek	3
Artikel 3 Indienen van een formele klacht na uiting ongenoegen	3
Artikel 4 Klachtenbehandeling	3
Artikel 5 Verwerking persoonsgegevens	4
Artikel 6 Inwerkingtreding	4

Inleiding

Binnen onze zorggroep streven wij naar een open en transparante communicatie. Toch kan het voorkomen dat er ongenoegen of een klacht ontstaat. Om ervoor te zorgen dat deze situaties zorgvuldig en respectvol worden behandeld, hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling biedt samenwerkingspartners een duidelijke en toegankelijke procedure om klachten te melden, zodat we gezamenlijk kunnen werken aan een oplossing en het vertrouwen in onze samenwerking behouden.

Artikel 1 | Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel om een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van ongenoegen en klachten te bieden. Daarnaast is deze regeling gericht op het oplossen van de klacht of het ongenoegen om het herstel van de (samenwerkings-) relatie en het wederzijdse vertrouwen te bevorderen.

Artikel 2 | Het goede gesprek

1. Bij het ervaren van ongenoegen, richt de samenwerkingspartner zich tot de betrokkenen van de zorggroep.
2. Er is de gelegenheid om diens ongenoegen op een formele manier te bespreken. Andere personen worden alleen betrokken wanneer dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen.
3. Lijdt dit gesprek niet tot een passende oplossing, dan kan er een formele klacht ingediend worden.

Artikel 3 | Indienen van een formele klacht na uiting ongenoegen

1. Ongenoegen dient schriftelijk via een van datum voorzien bericht te worden ingediend bij de directie van de zorggroep.
2. Na ontvangst van het schriftelijke klachtenformulier, wordt de klacht verder in behandeling genomen door de directie van Het Huisartsenteam.

Artikel 4 | Klachtbehandeling

1. De directie neemt na het indienen van een klacht contact op met de klager.
2. Er is de gelegenheid om diens ongenoegen op een formele manier te bespreken met de directie van de zorggroep. Tijdens dit gesprek wordt door de directie hoor en wederhoor toegepast.
3. Binnen 6 weken ontvangt de klager een schriftelijke afdoening waarin een reden is omkleed tot welke uitkomst de klachtbehandeling heeft geleid, welke beslissingen er voor en naar aanleiding van de klacht zijn genomen.

Artikel 5 | Verwerking persoonsgegevens

1. Klachten worden vastgelegd door de klachtenfunctionaris in het systeem eQuse, met inachtneming van de AVG. Alleen de noodzakelijke gegevens worden verwerkt; overbodige persoonsgegevens of medische details worden niet geregistreerd.
2. De zorggroep valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6 | Inwerkingtreding

De klachtenregeling is op 13-01-2026 vastgesteld door Het Huisartsenteam en treedt per de datum voornoemd in werking.