

## Klachtenreglement Huisartsenpraktijk Marsdijk

**Inleiding** Bij Huisartsenpraktijk Marsdijk zetten wij ons in voor het leveren van kwalitatieve zorg. Toch kan het voorkomen dat je als patiënt niet tevreden bent over bepaalde aspecten van onze dienstverlening. Dit klachtenreglement is opgesteld om duidelijkheid te bieden over hoe je een klacht kunt indienen, hoe deze wordt behandeld, en wat je kunt verwachten van het proces.

### 1. Doel

Het doel van dit klachtenreglement is om:

- Een transparant en toegankelijk proces te bieden voor het indienen van klachten;
- Zorgen voor een zorgvuldige en eerlijke behandeling van klachten;
- Bij te dragen aan continue verbetering van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening.

### 2. Definities

- **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over de zorg, dienstverlening, bejegening of andere aspecten van de huisartspraktijk.
- **Klager:** De persoon die een klacht indient, zoals een patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- **Beklaagde:** De persoon of afdeling waartegen de klacht is gericht.
- **Klachtenfunctionaris:** Een onafhankelijk persoon die verantwoordelijk is voor het in behandeling nemen van klachten en het faciliteren van het proces.

### 3. Indienen van een klacht

#### 3.1 Mondelinge klachten

Je kunt jouw klacht mondeling bespreken met je huisarts of een praktijkmedewerker. Vaak kan een gesprek direct leiden tot een oplossing. Wanneer dit niet het geval is of je niet tevreden bent, kun je een schriftelijke klacht indienen.

#### 3.2 Schriftelijke klachten

Als je niet tevreden bent met de mondelinge afhandeling, kun je een schriftelijke klacht indienen. Dit kan per brief of e-mail.

#### **Postadres:**

Huisartsenpraktijk Marsdijk  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Wilgenbeemd 9, 9403 MB Assen

#### **E-mail:**

praktijk@huisartsmarsdijk.nl

De klacht dient duidelijk te omschrijven waarover je ontevreden bent en wie bij de klacht betrokken is. Vermeld ook je contactgegevens zodat wij met je in contact kunnen treden.

## **4. Ontvangst en behandeling van de klacht**

### **4.1 Ontvangstbevestiging**

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van jouw schriftelijke klacht ontvang je een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging bevat informatie over de verdere procedure.

### **4.2 Onderzoek**

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig. Dit kan inhouden dat er gesprekken worden gevoerd met de betrokken zorgverleners en dat relevante gegevens worden ingezien. Als klager kun je om aanvullende uitleg of toelichting worden gevraagd.

### **4.3 Tijdslijn**

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvang je een schriftelijke reactie met een toelichting op de uitkomst van het onderzoek. Mocht het langer duren, dan word je hierover tijdig geïnformeerd en krijg je een nieuwe reactietermijn.

### **4.4 Oplossing en maatregelen**

Indien mogelijk wordt in de reactie een voorstel gedaan om de klacht op te lossen. Ook wordt er aangegeven welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.

## **5. Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat elke klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze wordt behandeld. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de correcte registratie en afhandeling van de klacht en blijft gedurende het hele proces beschikbaar voor vragen en begeleiding.

## **6. Externe Klachtencommissie**

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van je klacht door de praktijk, heb je de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de **Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)**. Deze commissie biedt een onpartijdige beoordeling van de klacht.

### **Contactgegevens SKGE:**

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Postbus 8018, 3503 RA Utrecht

Tel: 088-0229190

E-mail: [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)

Website: [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

## **7. Vertrouwelijkheid**

Alle informatie die in het kader van de klacht wordt verzameld, wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht hebben toegang tot deze informatie. Persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt voor het verwerken van de klacht en worden niet zonder toestemming met derden gedeeld.

## **8. Verbetermaatregelen**

Op basis van binnengekomen klachten kunnen verbeteringen worden doorgevoerd binnen de praktijk. De klachten worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd om trends te signaleren en structurele verbeteringen aan te brengen in de kwaliteit van zorg.

## 9. Privacybescherming

De verwerking van jouw klacht en de daarbij behorende persoonsgegevens gebeurt conform de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Je hebt altijd het recht om inzage te vragen in de geregistreerde informatie en kunt verzoeken om deze aan te passen of te verwijderen, tenzij dit in strijd is met andere wettelijke verplichtingen.

## 10. Slotbepalingen

- Dit klachtenreglement treedt in werking op [datum].
- Huisartsenpraktijk Marsdijk behoudt zich het recht voor om dit reglement te wijzigen. Wijzigingen worden via de website gecommuniceerd en zijn direct van kracht.
- Dit reglement geldt voor alle medewerkers van Huisartsenpraktijk Marsdijk.

### Contactinformatie:

Huisartsenpraktijk Marsdijk  
Wilgenbeemd 9, 9403 MB Assen  
Tel: 0592 373 887  
E-mail: [praktijk@huisartsmarsdijk.nl](mailto:praktijk@huisartsmarsdijk.nl)  
Website: [www.huisartsmarsdijk.nl](http://www.huisartsmarsdijk.nl)

---

Dit klachtenreglement helpt ons om op een zorgvuldige en transparante manier om te gaan met jouw feedback, zodat wij onze zorg en dienstverlening continu kunnen verbeteren.