

## Klachtenprocedure Humo voor huisartsen

Humo staat vooral voor enthousiaste huisartsen in de regio Noordoost-Brabant. Als huisartsen voelen we ons sterk verbonden met elkaar en met de regio. Eén van de belangrijkste taken van Humo is het enthousiast maken van collega-huisartsen voor vestiging in Noordoost-Brabant. Daarnaast bieden we via de Humo Academie onafhankelijke en geaccrediteerde scholingen aan huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkverpleegkundigen, doktersassistenten en eventuele andere zorgverleners die aangesloten zijn bij Zorggroep Synchroon.

Wij besteden veel aandacht aan ons ondersteuningsaanbod en onze scholingen en streven hierbij naar een optimale kwaliteit. Mocht u niet tevreden zijn over onze werkwijze, de inhoud van een scholing of de werkwijze met betrekking tot een scholing, dan bieden wij u de mogelijkheid een klacht in te dienen. Uw klacht zal door ons zorgvuldig worden behandeld aan de hand van onze klachtenprocedure.

### Klachtenprocedure

1. Bij voorkeur bespreekt u uw klacht in eerste instantie met de direct betrokkene(n).
2. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, of de klacht zich er niet voor leent om met de direct betrokkene(n) te bespreken, dan kunt u het klachtenformulier op onze website invullen. Daarmee dient u uw klacht in bij Humo voor huisartsen. Het klachtenformulier zal doorgestuurd worden naar de klachtenfunctionaris.
3. Na ontvangst van de klacht zal Humo voor huisartsen binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager sturen.
4. Ook wordt de klacht binnen vijf werkdagen voorgelegd aan de directie van Humo voor huisartsen, die binnen zes weken tot een oplossing probeert te komen.
5. Humo voor huisartsen hanteert bij de behandeling van de klacht de principes van hoor en wederhoor.
6. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn van zes weken opgelost kan worden, wordt de klager hierover schriftelijk op de hoogte gesteld. Ook zal Humo voor huisartsen een termijn aangeven waarop zij verwacht de klacht af te kunnen handelen.
7. Als de directie van Humo voor huisartsen tot een beslissing is gekomen, wordt deze schriftelijk aan de klager medegedeeld.
8. Ingeval de klacht niet door de directie kan worden opgelost, of de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, zal de klacht doorgestuurd worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
9. De klager heeft bij een ontoereikende uitkomst vier weken de tijd om hierop een schriftelijke reactie in te dienen.
10. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in, waarbij alle betrokkenen gehoord zullen worden.
11. De beslissing van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zal binnen vier weken schriftelijk, onder vermelding van de argumenten waarop de beslissing is gebaseerd, aan de klager worden medegedeeld. Deze beslissing is bindend voor alle betrokken partijen.
12. Eventuele consequenties, zoals bijvoorbeeld het betalen van een schadevergoeding of het leveren van een vervangende dienst, zullen binnen de door de klachtenfunctionaris gestelde termijn worden afgehandeld.

### Kosten

1. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.
2. Kosten welke door de klager zelf gemaakt worden zijn voor zijn/haar eigen rekening.

### Privacy

1. Alle informatie met betrekking tot de klager en de klacht zal door Humo voor huisartsen vertrouwelijk worden behandeld.
2. Er geldt een geheimhoudingsplicht voor de medewerker van Humo voor huisartsen die de klacht in ontvangst neemt en de directie. Zij gaan dan ook zorgvuldig om met de privacy van de klager.
3. Alle correspondentie betreffende de klacht wordt voor de duur van vijf jaar bewaard.

### Evaluatie

Humo voor huisartsen zal de afhandeling van de klacht kritisch evalueren en, daar waar noodzakelijk en mogelijk, maatregelen treffen om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen.