

KLACHTENREGELING

Medrie

Inhoudsopgave

Voorwoord

Artikel 1 | Begripsbepalingen

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

Artikel 4 | Klachtenfunctionaris

Artikel 5 | Klacht ingediend bij bestuurder

Artikel 6 | Ontvankelijkheid

Artikel 7 | Klacht die betrekking heeft op andere of meerdere zorgaanbieders

Artikel 8 | Termijnen

Artikel 9 | Geschillencommissie

Artikel 10 | Informatie

Artikel 11 | Kosten

Artikel 12 | Geheimhouding

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

Artikel 14 | Evaluatie

Artikel 15 | Onvoorziene omstandigheden

Artikel 16 | Inwerkingtreding

Voorwoord

Als Medrie, de Regionale Huisartsen Organisatie, voor Hardenberg, Zwolle en Flevoland, zijn wij verantwoordelijk voor de spoedzorg in de Avond-, Nacht- en Weekenduren. Onze belangrijkste doelstelling daarbij is om goed bereikbaar te zijn en medisch verantwoorde zorg te bieden. Dat is met de toenemende druk op onze huisartsenspoedposten en de krappe arbeidsmarkt geen sinecure.

Wij beseffen dat degene die 's avonds, 's nachts en in het weekend met ons belt voor medische hulp, ook behoefte heeft aan iemand die zegt 'ik luister, ik begrijp en wil en zal u helpen'.

Wat we heel graag willen is u die zorg bieden die u nodig heeft en op dat moment geboden kan worden, op een prettige en professionele manier. Dat is ons doel. Meestal gaat dat goed, maar we weten ook dat het in de dagelijkse praktijk soms anders uitpakt dan bedoeld. Soms gaan dingen niet goed. .

Als dat er toe leidt dat u ergens mee blijft zitten, dan vinden we het belangrijk dat u niet aarzelt dat aan ons door te geven. Of het nu een vraag is, een opmerking, een reactie, terugkoppeling, feedback, melding, klacht, of zomaar, wij horen het graag van u!

In deze regeling hebben we beschreven hoe we met uw reacties willen omgaan. Hij is vastgesteld met inachtneming van de wettelijke kaders van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), gebaseerd op de modelregeling van LHV, In Een en NHG en met instemming van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van Medrie.

Deze regeling wil een gids zijn voor situaties waarin het belangrijk is het vertrouwen in elkaar te herstellen en voor situaties die aanleiding kunnen zijn om samen de kwaliteit van de zorg bij Medrie te verbeteren, voor u en degenen die na u van onze dienstverlening gebruik maken. Daarbij kunnen we niet zonder uw ervaringsdeskundigheid.

Als u een vraag, opmerking, reactie, melding of klacht heeft, laat het ons alstublieft weten. Als het kan aan degene die het betreft. Als dat niet (meer) lukt, aarzel dan niet contact op te nemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris. Op de website www.medrie.nl staat hoe u die kunt bereiken.

Zwolle, 18 augustus 2026

Jan Schaart
Bestuurder Medrie

INHOUD

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In de Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------|---|
| a. Klager | Degene die een klacht indient. Dat kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– de patiënt– een vertegenwoordiger van een patiënt– nabestaande(n) van een overleden patiënt |
| b. Klacht | Een klacht kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– een vraag, opmerking, reactie, melding of andere uiting over een niet naar tevredenheid verlopen contact dat gevolgen heeft voor de patiënt. Hieronder worden mede begrepen gedraging, handeling en/of nalaten, jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan.– een uiting van ongenoegen over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen. |
| c. Klachtenfunctionaris | Degene die door Medrie is benoemd tot klachtenfunctionaris. |
| d. Klachtenregeling | Deze regeling. |
| e. Beklaagde | Degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan zijn een persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht (met uitzondering van overeenkomst voor praktijkmedewerking) bij de zorgaanbieder werkt, dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht, |

	bijvoorbeeld een huisarts (in opleiding), een doktersassistente of praktijkondersteuner.
f. Patiënt	Een natuurlijk persoon die huisartsenzorg vraagt of aan wie huisartsenzorg wordt of is verleend.
g. Geschil	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust.
h. Oordeel	Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
i. Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
j. Zorgaanbieder	Medrie
k. Bestuurder	Bestuurder van Medrie, rechtsgeldig vertegenwoordiger van de zorgaanbieder.

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen ervan;
- te beschrijven en inzichtelijk te maken hoe Medrie omgaat met feedback en klachten van patiënten, aan de hand van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling ervan;
- waar dat aan de orde is herstel van de (behandel)relatie te bevorderen op basis van wederzijds vertrouwen;
- aan de hand van de door onvrede en klachten verkregen feedback de kwaliteit van de ervaren verleende huisartsenzorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of klacht

1. Indieners

- a. Een patiënt, zijn¹ vertegenwoordiger of nabestaande die ergens niet tevreden mee is, een vraag over heeft, dan wel om een andere reden contact wil hebben, wordt in de gelegenheid gesteld dit te bespreken. Hij kan dit mondeling, schriftelijk, telefonisch of digitaal kenbaar maken.
 - b. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
2. Gesprek met zorgverlener
 - a. De patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande bespreekt zijn onvrede of klacht bij voorkeur met de zorgverlener, met als doel met elkaar tot een bevredigende oplossing te komen.
 - b. Wanneer dit gesprek niet tot een afdoende oplossing leidt, attenderen medewerkers van de zorgaanbieder de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande op deze Klachtenregeling. Daarbij wijzen ze op de mogelijkheid advies of informatie in te winnen bij, dan wel in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris.
3. Klachtenfunctionaris
 - a. Als de situatie zich voordoet dat patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil, durft of kan wenden, dan wel wanneer het gesprek met de zorgverlener niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij zijn onvrede kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
 - b. De klachtenfunctionaris, de patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande en de beklagde proberen in samenspraak met elkaar, in bemiddelende sfeer tot een oplossing te komen waar de rechtstreeks bij de situatie betrokkenen mee verder kunnen.
4. Bestuurder van de zorgaanbieder
 - a. Als de situatie zich voordoet dat de patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande zich niet rechtstreeks tot de zorgverlener wil, durft of kan wenden, dan wel wanneer het gesprek, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris, niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan hij zijn klacht kenbaar maken bij de bestuurder van de zorgaanbieder. Hetzelfde geldt wanneer hij om hem moverende redenen een oordeel van de zorgaanbieder wenst.
 - b. Bij het indienen van een klacht bij de bestuurder van de zorgaanbieder kan de patiënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan hem ondersteunen bij het formuleren van de klacht.
 - c. Een klacht met het verzoek om een oordeel van de bestuurder van de zorgaanbieder moet schriftelijk en voorzien van een datum bij hem worden ingediend.
 - d. De datum waarop de bestuurder dit verzoek ontvangt geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure als beschreven in artikel 5 en waarbij de wettelijke termijnen (artikel 8) van kracht zijn.
 - e. Indien een klacht die bij de bestuurder van de zorgaanbieder wordt ingediend nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd de klager

¹ Omwille van de leesbaarheid beperken we ons in deze regeling tot 'zijn, hij en hem'. We doelen daarmee op alle personen die een klacht indienen.

voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris de klacht op te lossen. Als de klager op dit voorstel ingaat, neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling, waarmee de termijn als bedoeld in artikel 8 lid 3 niet start. Hij doet dat alsnog wel, als de klager hem later laat weten dat het niet gelukt is de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris op te lossen. Op de datum waarop de bestuurder dit bericht ontvangt, start de termijn als bedoeld in artikel 8 lid 3.

5. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt, zal de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4| Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden informeren over (de werkwijze van) de klachtenregeling;
 - b. Eerste (emotionele) opvang;
 - c. Zorgvuldig onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
 - d. In samenspraak met patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande en zorgverlener op bemiddelende wijze tot een voor de direct betrokkenen zo bevredigend mogelijke oplossing te komen;
 - e. Degenen die overwegen een klacht bij de bestuurder in te dienen adviseren en bijstaan bij het formuleren ervan;
 - f. Klager en beklagde op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - g. Klachten registreren, erover rapporteren en als dit aan de orde is signalen afgeven die kunnen bijdragen aan het verhogen van de ervaren kwaliteit van zorg en/of dienstverlening.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager, de zorgaanbieder en/of de zorgverlener. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet- en regelgeving, deze klachtenregeling en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
5. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient de klachtenfunctionaris dit zo snel als mogelijk bij de zorgaanbieder te melden. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

6. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
7. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Artikel 5 | Klacht ingediend bij bestuurder

1. Nadat de bestuurder de schriftelijke klacht heeft ontvangen, bevestigt hij de ontvangst ervan.
2. De bestuurder beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht conform artikel 6 en de tijdigheid conform artikel 8 lid 1 en 2.
3. Als de klacht ontvankelijk is en tijdig is ingediend, neemt de bestuurder contact op met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en de beklaagde hiervan in kennis.
4. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
 - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevenden.
5. Indien de bestuurder het voor het oplossen van de klacht nodig vindt, kan hij een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, inschakelen. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en de beklaagde.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de bestuurder van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de zorgaanbieder;
 - b. per de datum waarop de zorgaanbieder schriftelijk de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de bestuurder de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen voortzetten, tenzij deze te kennen geeft dat hij van verdere voortzetting afziet.

Artikel 6 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal door de bestuurder niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;

- een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager al door de bestuurder is behandeld;
 - een gelijke klacht nog in behandeling is.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht, zal de bestuurder van de zorgaanbieder dit schriftelijk aan hem bevestigen.

Artikel 7 | Klacht die betrekking heeft op andere of meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht anderen dan de zorgaanbieder betreft zal de klachtenfunctionaris ervoor zorgdragen dat de behandeling zorgvuldig wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
3. Er vindt geen overdracht of gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.
4. Voorgaande leden zijn eveneens van toepassing als de klager een klacht indient bij de bestuurder zoals bedoeld in artikel 5.

Artikel 8 | Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager ermee bekend is, dan wel redelijkerwijs ermee bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze Klachtenregeling.
2. Indien de termijn als bedoeld in het voorgaande lid is verstreken, kan nog steeds een klacht worden ingediend, maar wordt klager gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom hij de klacht later indient. Als blijkt dat in redelijkheid niet van hem kon worden verlangd de klacht eerder in te dienen dan hij deed, zulks ter beoordeling van de bestuurder, zal de klacht alsnog in behandeling worden genomen.
3. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de bestuurder is ingediend.
4. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de bestuurder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling aan de klager en de beklagde.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de verlengde termijn tot een oplossing van de klacht te komen, deelt de bestuurder dit schriftelijk of digitaal mee aan de klager en de beklagde. De bestuurder geeft daarbij aan waarom de klacht niet binnen de verlengde termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het

oordeel wil afwachten en de klacht nog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 9 | Geschillencommissie

1. Als een klacht na behandeling in overeenstemming met deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daar niet in berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan het geschil voorleggen bij de Geschillencommissie waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

Artikel 10 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bekend gemaakt wordt bij het algemene publiek en bij patiënten in het bijzonder. Onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en mondeling te wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling.
2. De zorgaanbieder informeert de bij hem werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen in overeenstemming met deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

1. Voor de behandeling van klachten zoals neergelegd in deze Klachtenregeling brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening bij de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. Als de klager, beklaagde of zorgaanbieder bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 12 | Geheimhouding

1. Eenieder die bij de behandeling van de onvrede of klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel redelijkerwijs geacht kan worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op deze geheimhoudingsverplichting is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens in het kader van de behandeling van de onvrede en/of klacht worden vastgelegd in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. In het kader van de behandeling van de klacht valt de zorgaanbieder aan te merken als verwerkersverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening

Gegevensbescherming 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.
4. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de klager bewaard.

Artikel 14 | Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling minimaal eens per vijf jaar.
2. De bestuurder betreft hierbij in ieder geval de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 15 | Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Artikel 16 | Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is na evaluatie van de vorige regeling op 18 augustus 2026 vastgesteld door de Raad van Bestuur van Medrie, en treedt per die datum in werking.