

Klachtenregeling HE Academie
Scholingen Huisartsen Eemland Zorg BV

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inhoud	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling	4
Artikel 3 Werkwijze	4
Artikel 4 Kosten	5
Artikel 5 Privacy	5
Artikel 6 Evaluatie	5

Inleiding

Volgt u een scholing bij de HE Academie (onderdeel van Huisartsen Eemland Zorg BV) en bent u ergens ontevreden over? Dan horen wij dat graag. We doen ons best om goede scholingen en dienstverlening te bieden, maar het kan gebeuren dat iets niet aan uw verwachtingen voldoet.

Deze klachtenregeling legt uit hoe u een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt. De regeling is gebaseerd op artikel 11.2 en 11.3 van de Algemene Voorwaarden Scholingen van Huisartsen Eemland Zorg BV (november 2025).

Waarom deze regeling bestaat

Iedere deelnemer moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht te melden bij de scholingscoördinator van de HE Academie. Deze regeling maakt duidelijk hoe u dat doet en wat u kunt verwachten.

We willen klachten zo vroeg mogelijk herkennen en bij voorkeur informeel oplossen. Zo kunnen we snel reageren en leren van uw feedback. De scholingscoördinator gebruikt deze informatie ook om de kwaliteit van onze scholingen en dienstverlening te verbeteren.

We proberen klachten altijd eerst in een open en laagdrempelig gesprek met u te bespreken.

Inhoud

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 *Klacht*: een klacht is een schriftelijke melding door een deelnemer van onvrede over de dienstverlening en/of scholing van Huisartsen Eemland Zorg BV.
- 1.2 *Deelnemer*: de persoon die deelneemt of gaat deelnemen aan een scholing.
- 1.3 *Klager*: de persoon die een uiting van ongenoegen geeft over een dienst, gedraging of situatie.
- 1.4 *Beklaagde*: de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
- 1.5 *Scholingscoördinator*: de persoon die namens Huisartsen Eemland Zorg BV verantwoordelijk is voor de organisatie en uitvoering van de scholing.
- 1.6 *Onafhankelijke klachtenfunctionaris*: is een onpartijdige bemiddelaar die is aangesteld door Huisartsen Eemland Zorg B.V. om deelnemers te helpen bij ontevredenheid of een klacht.

Artikel 2 | Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- 2.2 Bescherming van de rechtspositie van de klager door een regeling voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- 2.3 Het zoveel mogelijk bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- 2.4 Het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen;
- 2.5 De kwaliteit van de scholing en/of dienstverlening van de HE Academie te bevorderen.

Artikel 3 | Werkwijze

- 3.1 *Bespreken klacht met betrokkene*.
Bent u ontevreden over een scholing of de dienstverlening? Bespreek dit eerst met de persoon die direct betrokken is, zoals de docent of de organisator. Komt u er samen niet uit, of vindt u het lastig om dit direct te bespreken, dan kunt u contact opnemen met de HE Academie via scholing@huisartseneemland.nl. Als u een formele klacht wilt indienen, vermeld dit dan duidelijk in uw bericht.
- 3.2 *Behandeling klacht*
Als de deelnemer een klacht indient, komt deze terecht bij de scholingscoördinator. Daarna zullen de volgende stappen worden gezet:
 - 1. Na ontvangst van de klacht stuurt de scholingscoördinator of een andere aangewezen medewerker van de HE Academie binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst.
 - 2. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld, inclusief eindbrief.
 - 3. De HE Academie hanteert bij de behandeling van de klacht de procedure van hoor en wederhoor en zal zich inspannen om de klacht in goed onderling overleg op te lossen.
 - 4. Als de klacht niet binnen de termijn van zes weken opgelost kan worden, wordt de klager hier schriftelijk over geïnformeerd en zal de HE Academie een termijn aangeven waarop zij verwacht de klacht wel te kunnen afhandelen.
 - 5. Als een beslissing is genomen, wordt deze schriftelijk aan de klager medegedeeld.
 - 6. Als de klacht niet kan worden opgelost, of de klager het niet eens is met de beslissing, zal de klacht doorgestuurd worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

7. De klager heeft bij een onbevredigende uitkomst tot vier weken na ontvangst van de uitkomst, de tijd om hierop een schriftelijke reactie in te dienen.
 8. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in, waarbij alle betrokkenen gehoord zullen worden.
 9. De beslissing van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zal binnen vier weken schriftelijk, onder vermelding van argumenten waarop de beslissing gebaseerd is, aan de klager worden medegedeeld en is bindend voor Huisartsen Eemland Zorg BV.
 10. Eventuele consequenties zullen binnen de door de onafhankelijke klachtenfunctionaris gestelde termijn worden afgehandeld.
- 3.3 *Klacht over de scholingscoördinator*
Als een klacht betrekking heeft op de scholingscoördinator zelf, dan wordt deze niet door de scholingscoördinator behandeld. In dat geval wordt de klacht direct doorgestuurd naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die het verdere proces begeleidt.

Artikel 4 | Kosten

- 4.1 Het indienen van een klacht is kosteloos.
- 4.2 Kosten die de klager zelf maakt zijn voor zijn/haar rekening.

Artikel 5 | Privacy

- 5.1 Alle informatie met betrekking tot de klager en de klacht zal door de HE Academie vertrouwelijk worden behandeld.
- 5.2 De medewerkers van de HE Academie die de klacht in ontvangst hebben genomen hebben geheimhoudingsplicht en gaan zorgvuldig om met de privacy van de klager.
- 5.3 De HE Academie gebruikt uw gegevens alleen om de klacht te onderzoeken en in behandeling te nemen. Gegevens worden niet gedeeld met derden en medewerkers die niet betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht.
- 5.4 Alle correspondentie met betrekking tot de klacht wordt voor de duur van twee jaar bewaard, vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld. Hierna worden de gegevens vernietigd. De HE Academie registreert klachten daarnaast in een geanonimiseerd overzicht. Dit helpt de HE Academie om inzicht te krijgen in het aantal en type klachten, en om te leren van signalen die bijdragen aan verbetering van onze scholingen en dienstverlening.

Artikel 6 | Evaluatie

- 6.1 De HE Academie 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 en onze werkwijze beter af te stemmen op de behoefte(s) van onze doelgroep.

Kwaliteitskader

Versie november 2025