

Klachtenprocedure

Algemeen

1voud Werken & Gezondheid wil u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan u wenst. Laat ons dat dan weten. Om ervoor te zorgen dat uw klacht altijd goed en adequaat afgehandeld wordt, maakt 1voud Werken & Gezondheid gebruik van een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over 1voud Werken & Gezondheid en zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doel en reikwijdte

1voud Werken & Gezondheid streeft naar hoogwaardige, betrouwbare en transparante dienstverlening. De klachtenprocedure beschrijft hoe klachten zorgvuldig, objectief en tijdig worden behandeld.

Definitie van een klacht

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, professionaliteit, bejegening of organisatie van 1voud Werken & Gezondheid.

Een klacht indienen

Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar medischsecretariaat@1voud.nl. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij uw de volgende gegevens door te geven:

- naam en contactgegevens
- geboortedatum
- contactpersoon,
- betrokken organisatie/werkgever
- omschrijving van de klacht
- eventuele betrokken medewerker

De indiener van de klacht ontvangt hiervan per post of e-mail een bevestiging binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht.

Ontvangst, registratie en onafhankelijkheid

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtensysteem. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke functionaris (kwaliteitsmanager of aangewezen klachtenfunctionaris). Indien de klacht betrekking heeft op deze functionaris, wordt een andere onafhankelijke behandelaar aangewezen. Bij klachten over bedrijfsartsen wordt de professionele autonomie gerespecteerd. De directie is eindverantwoordelijk voor het klachtenproces en de opvolging van verbetermaatregelen.

Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris (bijv. kwaliteitsmanager). Bij de behandeling vindt een analyse plaats van de klacht. Hoar en wederhoor wordt toegepast (klager en betrokken medewerker of bedrijfsarts). Vervolgens vindt de beoordeling plaats op basis van objectieve criteria. Daarna worden de bevindingen vastgesteld en worden eventuele

corrigerende maatregelen genomen. De klager wordt actief geïnformeerd over de voortgang. In het geval dat de kwaliteitsmanager nog vragen heeft of dat er sprake is van onduidelijkheid, neemt de kwaliteitsmanager contact met u op.

Duur van de behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 3 weken na ontvangst af te handelen. Het kan voorkomen dat het afhandelen van uw klacht meer of minder tijd vergt. Wij streven er uiteraard te allen tijde naar om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

Uitspraak

Op basis van de verkregen informatie zal de kwaliteitsmanager tot een uitspraak komen. De uitspraak wordt altijd schriftelijk of per e-mail aan u bekend gemaakt. De uitkomst bevat het oordeel van de klacht (gegrond, ongegrond of deels gegrond), een toelichting op de beoordeling. Indien nodig worden corrigerende maatregelen vastgesteld, geïmplementeerd en geëvalueerd op effectiviteit.

Wat doen wij verder met uw klacht?

Na afhandeling van uw klacht bergen wij het dossier op in ons klachtendossier. Minimaal eenmaal per jaar worden de behandelde klachten door onze directie geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie voeren wij (indien nodig) verbeteringen door in onze organisatie. Uw gegevens zullen in het kader van de klachtafhandeling tot 5 jaar na afhandeling van uw klacht bewaard blijven.

Privacy en gegevensverwerking

Bij de behandeling van klachten worden persoonsgegevens verwerkt. Deze verwerking vindt uitsluitend plaats ten behoeve van een zorgvuldige afhandeling van de klacht conform de geldende privacywetgeving (AVG). Voor nadere informatie over de wijze waarop 1voud Werken & Gezondheid omgaat met persoonsgegevens, verwijzen wij naar ons privacyreglement, te raadplegen via onze website. In het privacyreglement is tevens een verwijzing opgenomen naar deze klachtenprocedure.

Oneens met de uitspraak?

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de uitspraak van uw klacht. U kunt uiterlijk binnen één maand na de uitspraak schriftelijk uw bezwaar indienen bij de directie van 1voud. U zal vervolgens uitgenodigd worden om uw bezwaar nader toe te lichten. De directie van 1voud zal u vervolgens binnen één maand schriftelijk informeren over de uitspraak.

Oneens met de uitspraak van de directie?

Bent u vervolgens van mening dat de afhandeling van uw klacht wederom niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kan u het volgende doen:

- Niet-medisch inhoudelijke klacht:
Indien het een niet medisch inhoudelijke klacht betreft, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Stichting DOKh via <https://dokh.nl/klacht-geschil-als-klager/>
- Klacht over het professioneel handelen van een arts:
Indien het een klacht betreft over het professioneel handelen van een arts, kan de klacht langs twee routes worden voorgelegd:
 - Klachtenregeling van de Vereniging van Zelfstandige- en Freelance Bedrijfsartsen (ZFB): <https://www.verenigingzfb.nl/ik-heb-een-klacht>
 - het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Zwolle. Meer informatie is terug te vinden op de website van het tuchtcollege: <https://tuchtcollege-gezondheidszorg.nl>.

- Klacht over aanstellingskeuringen:
Indien u een klacht heeft over een aanstellingskeuring, dan kunt u terecht bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA) via <https://aanstellingskeuringen.nl>.

Uitzondering op de klachtenprocedure

Er zijn een aantal situaties welke uitgezonderd zijn op deze klachtenprocedure:

- Indien u het niet eens bent met een advies van de bedrijfsarts zijn er twee mogelijkheden. U kunt een deskundigenoordeel aan vragen bij het UWV (www.uwv.nl) of een second opinion bij een bedrijfsarts aanvragen door een mail te sturen naar: medischsecretariaat@1voud.nl.
- Indien u vragen of opmerkingen heeft over een factuur. U kunt dan een email sturen naar facturen@1voud.nl.
- Indien uw klacht betrekking heeft op dezelfde gedraging waarover u eerder een klacht heeft ingediend, welke destijds naar tevredenheid is afgehandeld.
- Indien uw klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- Indien uw klacht betrekking heeft op een situatie die reeds door een rechter is beoordeeld, nog beoordeeld dient te worden, of waar op dit moment een onderzoek door de politie naar loopt.

Publicatie

Deze klachtenprocedure is openbaar beschikbaar voor werkgevers en diens werknemers en het personeel van 1voud Werken & Gezondheid via onze website <https://1voud.nl>.