

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.

1. 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 naam, geboortedatum, uw contactpersoon, het label/bedrijf en eventueel de naam van de persoon waarover u een klacht wil indienen, hierin te vermelden. De indiener van de klacht ontvangt hiervan per post of e-mail een bevestiging binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht.

2. 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.

3. Het in behandeling nemen van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door de kwaliteitsmanager. Uiteraard wordt uw klacht ook besproken met de betrokken medewerker. Indien het een klacht betreft die betrekking heeft op de bedrijfsarts zal deze op dezelfde wijze worden behandeld. Uw klacht zal tevens met de betrokken bedrijfsarts worden besproken. Als de kwaliteitsmanager vragen of onduidelijkheden heeft, neemt de kwaliteitsmanager contact met u op. Ook informeert de kwaliteitsmanager naar de eventuele mening van de betrokken personen binnen 1voud.

4. 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.

5. Wij 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.

6. 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.

7. 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 Arbodienstverlening via <https://app.klachtregeling.nl/ga>
- Klacht over het professioneel handelen van een arts:
Indien het een klacht betreft over het professioneel handelen van een arts, dan kunt u zich richten tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Zwolle. Meer informatie is terug te vinden op de website van het tuchtcollege: www.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 www.aanstellingskeuringen.nl.

8. 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 privacy gerelateerde issues, zoals verzoeken omtrent rechten van betrokkenen en verwerken van persoonsgegevens. Deze dienen gemeld te worden via privacy@1voud.nl. Uw klacht wordt conform de procedure in het privacyreglement opgepakt en uitgevoerd. U kunt het privacyreglement terugvinden via de site <https://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.