

## KLACHTENPROCEDURE

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Blijf daarom niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

### De procedure

1. Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar [feedback@paradigma.nl](mailto:feedback@paradigma.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.
2. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. Vervolgens ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht, kan dit een schriftelijke reactie zijn, terwijl in sommige gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging.  
Indien een klacht(onderdeel) reeds is ingediend bij een medisch tuchtcollege, wachten wij eerst de uitspraak van het college af, voordat we dit onderdeel van uw klacht kunnen beoordelen. De doorlooptijd van bovengenoemde procedure bedraagt drie werkweken.
4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Resolu. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
5. Wanneer u vervolgens van mening bent dat de afhandeling van uw klacht wederom niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u het volgende doen:
  - Niet-medisch inhoudelijke klacht  
Betreft het een niet-medisch inhoudelijke klacht, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodienstverlening via <https://app.klachtregeling.nl/klacht-indienen/ga>
  - Klacht over het professioneel handelen van een arts  
Betreft het een klacht over het professioneel handelen van een arts, dan kunt u zich richten tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Nadere informatie is te vinden op de website van de tuchtcolleges: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

## Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Finance via [finance@paradigma.nl](mailto:finance@paradigma.nl).
- Bent u het niet eens met het medisch oordeel van onze arts?
  - Een werkgever of een werknemer kan dan een 'deskundigenoordeel' aanvragen bij het UWV. Meer informatie hierover vindt u op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl);
  - Een werknemer kan een 'second opinion' aanvragen bij Resolu. Resolu zal hiervoor op uw verzoek een andere, onafhankelijke arbodienst benaderen.
- U bent niet tevreden over het handelen of nalaten van een van onze (bedrijfs)artsen na een contactmoment wat niet geïnitieerd was door uw werkgever zoals een arbeidsomstandighedenspreekuur, een niet-verplicht Preventief Medisch Onderzoek (PMO) of een vrijwillige health check. In dat geval is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. U kunt uw klacht onder vermelding van 'Klacht Wkkgz' indienen via [feedback@paradigma.nl](mailto:feedback@paradigma.nl). Na ontvangst van uw klacht wordt u nader geïnformeerd.
- Meent u financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van een van onze medewerkers, dan kunt u een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via [privacy@paradigma.nl](mailto:privacy@paradigma.nl).

## Bewaartermijn

Uw gegevens in het kader van de klachtafhandeling zullen tot 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard blijven.

## Vragen?

Mocht u naar aanleiding van de klachtenprocedure vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon.



Resolu  
DE JUISTE OPLOSSING