

KLACHTENPROCEDURE

Tevreden klanten en cliënten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid te kunnen blijven streven naar kwaliteitsverbetering. Blijf daarom niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons op de hoogte. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld door ons team feedback. In de procedure treft u de werkwijze voor de behandeling van uw klacht en welke meldingen buiten de klachtenprocedure vallen en niet in behandeling worden genomen.

De procedure

1. Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar feedback@paradigma.nl. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij om de volgende informatie te vermelden bij uw klachtmelding:
 - Uw naam
 - Geboortedatum
 - De naam van uw werkgever
 - Indien van toepassing uw contactpersoon
 - Het label/bedrijfsnaam waar de klacht over gaat
 - De naam van de professional waarover u een klacht wilt indienen

2. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging.

3. In het kader van hoor en wederhoor wordt de klacht voorgelegd aan de professional waar de klacht over gaat en de teamleider. Indien het een medische klacht betreft wordt de medisch eind verantwoordelijke hiervan ook op de hoogte gesteld. De professional zal schriftelijk reageren naar team feedback.

4. Team feedback ontvangt de schriftelijke reactie van de betrokkene en zal de reactie inhoudelijk formuleren en naar u versturen. De doorlooptijd van bovengenoemde procedure bedraagt drie werkweken.

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.

5. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan team feedback. U wordt in de gelegenheid gesteld de afhandeling van uw klacht toe te lichten aan de daarvoor aangewezen eindverantwoordelijke, in de meeste gevallen zal dit een directielid zijn. Betreft het een medische klacht, dan zal de medische eindverantwoordelijke dit gesprek met u voeren. De gesprekken vinden bij voorkeur plaats op de locatie in Nieuwegein. In enkele gevallen kan het gesprek telefonisch gevoerd worden. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

6. 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

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is en uw melding niet in behandeling kan worden genomen door team feedback.

- Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Finance via finance@paradigma.nl.
- U van mening bent dat er een onterechte no show is (niet tot stand komen van de afspraak bij de medische professional). Dit kunt u aankaarten bij uw leidinggevende en/of werkgever zij kunnen dan een mail sturen naar de aangesloten contactpersoon van de Arbodienst.
- Het verzetten, wijzigen en maken van een afspraak. Hiervoor kunt u contact opnemen met de aangesloten contactpersoon van de Arbodienst.
- 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;
 - Een werknemer kan een 'second opinion' aanvragen bij De Arbodienst. De Arbodienst 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 arbeidsomstandighedensprekbeurt, 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. 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.

Bewaartermijn

Uw gegevens in het kader van de klachtafhandeling zullen tot vijf 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 team feedback, via feedback@paradigma.nl

de arbondienst[®]

