KLACHTENPROCEDURE

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan verzoeken wij u om uw onvrede eerst te bespreken met de direct betrokken professional(s). Een persoonlijk gesprek biedt de mogelijkheid om eventuele misverstanden of miscommunicatie weg te nemen en samen tot een passende oplossing te komen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een formele klacht indienen. Uw klacht helpt ons om onze dienstverlening en de kwaliteit daarvan te evalueren en waar nodig te verbeteren.
Team Feedback neemt uw klacht in behandeling volgens deze klachtenprocedure. In deze procedure is vastgelegd op welke wijze klachten worden ingediend, geregistreerd en behandeld door Team Feedback. Tevens wordt toegelicht welke meldingen niet als klacht in de zin van deze procedure worden aangemerkt en daarom niet op grond van deze klachtenprocedure in behandeling worden genomen.
Deze klachtenprocedure is opgesteld met inachtneming van de toepasselijke normeisen van ISO 9001, het Certificatieschema Arbodiensten en het Blik op Werk Keurmerk Arbeid.

De procedure

- U kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier. Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, is het noodzakelijk dat u bij uw melding de volgende gegevens verstrekt:
  - Uw naam
  - Geboortedatum
  - De naam van uw werkgever
  - De naam van de professional waarover u een klacht wilt indienen
  - Formuleer de klacht helder en bondig met een feitelijke opsomming van de incidenten, voorzien van datum en betrokken personen.

  Indien (een deel van) de hierboven genoemde gegevens ontbreekt, kan Team Feedback uw klacht niet in behandeling nemen. U kunt alleen een klacht namens een ander indienen wanneer een ingevuld en ondertekend machtigingsformulier wordt meegestuurd. Deze vindt u op dezelfde pagina als deze procedure.
- Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u per e-mail een schriftelijke ontvangstbevestiging van Team Feedback.
- Er wordt beoordeeld of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Daarbij wordt in ieder geval gekeken of de benodigde gegevens zijn verstrekt en er geen sprake is van een uitzondering waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. Uw klacht wordt bijvoorbeeld niet in behandeling genomen wanneer deze niet helder en bondig is geformuleerd. Dit is ter beoordeling van Team Feedback. Indien wordt beoordeeld dat uw klacht niet in behandeling kan worden genomen, ontvangt u binnen twee weken een gemotiveerde toelichting op de reden daarvan.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen, wordt uw klacht in het kader van hoor en wederhoor voorgelegd aan de betreffende professional(s) en diens teamleider of lijnverantwoordelijke. Uw klacht wordt ongewijzigd doorgestuurd, vermeldt daarom uitsluitend informatie die u daadwerkelijk wenst te delen. Team Feedback heeft geen toegang tot uw medisch dossier.

- Team Feedback beoordeelt uw klacht aan de hand van de beschikbare informatie en betrekt daarbij de reactie(s) van de direct betrokken professional(s). Vervolgens ontvangt u per e-mail een schriftelijke en gemotiveerde reactie. Team Feedback reageert maximaal twee keer inhoudelijk op een melding waarbij, afhankelijk van de uitkomst, eventueel nog een afsluitend gesprek met een eindverantwoordelijke wordt aangeboden. De melding wordt ofwel na de inhoudelijke afhandeling door Team Feedback ofwel na het gesprek met een eindverantwoordelijke afgesloten.
- Team Feedback streeft ernaar uw klacht binnen drie werkweken af te handelen, met een maximum van zes werkweken. Voor klachten die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz*), dit is ter beoordeling van Team Feedback, geldt een maximale termijn van zes weken voor het uitbrengen van een schriftelijk oordeel. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmaal met vier weken worden verlengd. U wordt hier dan tijdig over geïnformeerd.
- Indien uw klacht naar uw oordeel niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de laatste stap binnen de interne klachtenprocedure uit het aanbieden van een gesprek met een eindverantwoordelijke, in de meeste gevallen een directielid (hierna: de directie).

  Als u van dit aanbod gebruik wenst te maken, dient u dit binnen tien werkdagen kenbaar te maken, zodat het gesprek kan worden ingepland. Vervolgens dient u concreet aan te geven welke onderwerpen naar uw mening onvoldoende zijn behandeld en welke onderwerpen tijdens het gesprek aan de orde dienen te komen. Op basis daarvan kan het gesprek zorgvuldig worden voorbereid en doelgericht worden gevoerd.

  De directie beoordeelt of de afhandeling van uw klacht conform deze klachtenprocedure is verlopen en of zij op de eerdere beantwoording nog een aanvulling of nadere toelichting kan geven. Zoals bij uitzonderingen vermeld staat is de klachtenprocedure en daarmee ook dit gesprek geen middel om gegeven beoordelingen, adviezen of opgestelde rapportages door professionals te wijzigen, hiervoor gelden andere procedures. Het streven is om tijdens dit gesprek tot een voor beide partijen bevredigende uitkomst te komen. Dit gesprek vormt, ongeacht de uitkomst, tevens de afrondende stap van de klachtenprocedure.

  Het plannen en plaatsvinden van het gesprek valt buiten de maximale afhandelingstermijn van de klachtenprocedure. Het gesprek vindt in beginsel plaats op een locatie van de paraDIGMA groep. U ontvangt per e-mail een schriftelijke bevestiging van de afspraak. Indien u verhinderd bent, dient u dit uiterlijk 48 uur vóór de geplande afspraak per e-mail aan Team Feedback door te geven. In dat geval zal u nog éénmaal de gelegenheid worden geboden om een nieuw gesprek in te plannen. Wanneer u zonder voorafgaand bericht niet verschijnt, of wanneer u zich na het verstrijken van deze termijn afmeldt, vervalt deze mogelijkheid. Het gesprek zal dan niet opnieuw worden ingepland en de melding zal worden gesloten. Ter voorbereiding op het gesprek ontvangt de directie een afschrift van het volledige klachtdossier.

  Na afloop van het gesprek ontvangt u van Team Feedback een bevestiging dat het gesprek heeft plaatsgevonden, waarna de melding wordt gesloten. Er volgt geen schriftelijke inhoudelijke terugkoppeling, tenzij de directie hierover met u andere afspraken maakt of besluit deze op eigen initiatief alsnog te verstrekken. Na het gesprek wordt de klachtenprocedure als afgerond beschouwd en het dossier gesloten. Team Feedback

noch anderen in de organisatie zullen daarna nog ingaan op correspondentie aangaande de klachtmelding binnen deze procedure.

- Bovenstaande betreft de interne klachtenprocedure, Team Feedback adviseert u eerst deze te doorlopen. Extern heeft u onder andere de volgende mogelijkheden:
  - Betreft het een niet-medisch inhoudelijke klacht die valt onder de Wkkgz, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten: https://app.klachtregeling.nl/klacht-indienen/ga
  - Betreft het een klacht over het professioneel handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener, dan kunt u zich richten tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Nadere informatie is te vinden op de website van de tuchtcolleges: https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarin onze klachtenprocedure niet van toepassing is. Dit is uitsluitend en altijd ter beoordeling van Team Feedback.

- Onder een klacht wordt verstaan: "Een concrete en gemotiveerde uiting van ontevredenheid over het handelen, de bejegening of de werkwijze van een medewerker of bestuursorgaan bij een geleverde dienst." Wanneer uw klacht buiten deze definitie valt, wordt u niet-ontvankelijk verklaard in uw klacht en wordt deze niet in behandeling genomen. De klachtenprocedure is nadrukkelijk niet bedoeld om een medisch oordeel of inhoudelijk advies te wijzigen.
- De organisatie behoudt zich het recht voor een klacht buiten behandeling te laten dan wel de behandeling daarvan te beëindigen indien sprake is van misbruik van klachtrecht. Hiervan kan onder meer sprake zijn bij kennelijk onredelijk gebruik van de klachtenprocedure, bij herhaalde indiening van gelijkluidende klachten zonder relevante nieuwe feiten of omstandigheden, of indien de klacht een evident beledigend, intimiderend of disproportioneel karakter heeft.
- Indien u vragen of opmerkingen heeft over een factuur, kunt u contact opnemen met de afdeling Finance via finance@paradigma.nl.
- Indien u meent financiële schade te hebben geleden als gevolg van het handelen of nalaten van een van onze professionals, kunt u een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via legal@paradigma.nl.
- Het verzetten, wijzigen of maken van een afspraak bespreekt u met uw contactpersoon bij De Arbodienst. Heeft u geen contactpersoon? Neem dan contact op met het medisch secretariaat via medischsecretariaat@dearbodienst.nl.
- Indien u het niet eens met het medisch oordeel en/of advies van de bedrijfsarts (of medisch professional werkend onder taakdelegatie van de bedrijfsarts) kunt u de volgende stappen ondernemen:
  - Bespreek dit eerst met uw contactpersoon bij De Arbodienst. Heeft u geen contactpersoon? Neem dan contact op met het medisch secretariaat.
  - U kunt een second opinion aanvragen. Verzoek uw contactpersoon bij De Arbodienst om dit proces in gang te zetten. Heeft u geen contactpersoon? Neem dan contact op met het medisch secretariaat.
    Toelichting second opinion proces
    Voor de aanvraag van een second opinion is het noodzakelijk een afspraak in te

plannen met de huidig medisch professional. Deze afspraak is nodig om de vraagstellingen voor de second opinion van de bedrijfsarts te bepalen alsook het machtigingsformulier te ondertekenen voor gegevensuitwisseling. U kunt uit de Landelijke Pool Bedrijfsartsen Second Opinion een eerste en tweede keus arts kiezen door wie u de second opinion zou willen laten uitvoeren. Deze artsen kunnen een aanvraag alleen weigeren bij een onvoldoende medisch-inhoudelijke vraagstelling, onvolledig dossier, ontbrekende machtiging of capaciteitsproblemen (o.a. bij drukte, te lange doorlooptijden, vakantie of ziekte). In dat geval wordt u gevraagd opnieuw een keuze te maken uit de pool. De arts die uw second opinion uitvoert is onafhankelijk en niet in dienst van De Arbodienst. Het inplannen van de afspraak voor de second opinion verloopt dus ook niet via De Arbodienst. Voor vragen over of wijziging van deze afspraak dient u dus contact op te nemen met de secondopinionarts.
Zie voor meer informatie https://www.bedrijfsartsensecondopinion.nl/

- U kunt bij het UWV een deskundigenoordeel aanvragen. Meer informatie over in welke situaties dit van toepassing is en het proces kunt u vinden op https://www.uwv.nl/nl/ziek/re-integratie/deskundigenoordeel

- Voor het opvragen van uw medisch dossier kunt u bij het medisch secretariaat terecht. Stuur hiervoor een e-mail naar medischsecretariaat@dearbodienst.nl met uw verzoek inclusief uw volledige naam, geboortedatum, naam werkgever en de gewenste begin- en einddatum van de opvraag.
  - U heeft recht op een volledig afschrift van uw medisch dossier. Als u daarbij een tijdvak aangeeft en/of welke documenten u nodig heeft, kan uw verzoek mogelijk sneller worden afgehandeld.
  - Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet de organisatie binnen één maand aan uw inzageverzoek, met een mogelijke eenmalige verlenging van twee maanden mits dit binnen de eerste maand is gecommuniceerd naar u.
  - Indien er een feitelijke onjuistheid in uw gegevens staat (bijvoorbeeld een verkeerde datum of naam) kunt u een verzoek indienen bij het medisch secretariaat voor correctie. Dit is niet van toepassing voor medische visies of professionele oordelen.

- Indien u inzage wenst in uw re-integratiedossier dient u dit verzoek voor te leggen bij uw werkgever. De werkgever is wettelijk verantwoordelijk voor het bijhouden van dit dossier. In de regel wordt dit tot twee jaar na einde dienstverband bewaard, echter als de werkgever eigen risicodrager is voor de ziektewet of WGA moet het dossier vijf jaar worden bewaard. Bij lopende juridische procedures of claims mag de werkgever het dossier langer bewaren.

- Een inzageverzoek op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens voor uw niet-medisch dossier kunt indienen bij Team Privacy (privacy@paradigma.nl).
  - U heeft recht op een kopie van uw persoonsgegevens. Dit betekent niet automatisch dat u een kopie ontvangt van alle documenten waarin uw persoonsgegevens staan, maar een overzicht van welke persoonsgegevens verwerkt zijn. Daarbij geldt dat niet alle documenten en/of correspondentie worden opgeslagen of bewaard. Dit conform artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens betreffende het principe van dataminimalisatie en

bewaartermijnen. Als u daarbij een tijdvak aangeeft en/of welke documenten u nodig heeft, kan uw verzoek mogelijk sneller worden afgehandeld.
    - Conform de AVG voldoet de organisatie binnen één maand aan uw inzageverzoek, met een mogelijke eenmalige verlenging van twee maanden mits dit binnen de eerste maand is gecommuniceerd naar u.
    - Indien er een feitelijke onjuistheid in uw gegevens staat (bijvoorbeeld een verkeerde datum of naam) kunt u een verzoek indienen bij Team Privacy voor correctie. Dit is niet van toepassing voor medische visies of professionele oordelen.
- Indien de klacht betrekking heeft op een professional die uit dienst is, zal in het kader van hoor en wederhoor getracht worden contact op te nemen met deze voormalig medewerker. Een oud-medewerker is echter in beginsel niet verplicht medewerking te verlenen aan een interne klachtenbehandeling van een voormalige werkgever. Indien medewerking uitblijft, zal Team Feedback, voor zover mogelijk en toegankelijk, dossieronderzoek verrichten en u op basis daarvan een terugkoppeling geven.

Systeem en bewaartermijn

De paraDIGMA groep is ISO 27001 gecertificeerd en werkt conform deze internationaal erkende norm voor informatiebeveiliging. De registratie en afhandeling van klachten vinden plaats in een Incident Management Systeem. Uw gegevens die in het kader van de klachtafhandeling worden verwerkt, worden tot vijf jaar na de afronding van de klacht bewaard.

Vragen?

Indien u naar aanleiding van deze klachtenprocedure vragen heeft, kunt u contact opnemen met Team Feedback via feedback@paradigma.nl.

de arbodienst®