IMMEDIATOR
EXCELLENTE BEDRIJFSARTSEN

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.
Immediator neemt uw klacht in behandeling volgens deze klachtenprocedure. In deze procedure is vastgelegd op welke wijze klachten worden ingediend, geregistreerd en behandeld door Immediator. 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.

De procedure

- U kunt een klacht indienen via info@immediator.nl.
- 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 Immediator 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.
- Er wordt beoordeeld of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Zijn de benodigde gegevens vermeld en is er sprake van een uitzondering waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. 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 consultant die tevens contactpersoon is van uw werkgever. Uw klacht wordt ongewijzigd doorgestuurd, vermeldt daarom uitsluitend informatie die u daadwerkelijk wenst te delen.
- De consultant van Immediator zal een belafspraak maken in kader hoor en wederhoor.
- De consultant 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.
- Immediator 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 Immediator, 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.
- Naast de interne klachtenprocedure kunt u, in het geval uw klacht het professioneel handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener betreft, 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 Immediator.

- 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 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.
- 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 bedrijfsarts.
  - U kunt een second opinion aanvragen. Voor de aanvraag van een second opinion is het noodzakelijk een afspraak in te plannen met de huidige bedrijfsarts. 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. 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
- Het opvragen van uw medisch dossier. Dit verzoek kunt u indienen bij uw bedrijfsarts. Immediator werkt met zelfstandige bedrijfsartsen. Zij zijn zelf de verwerkingsverantwoordelijke en dus degene die medisch dossiers beheren. De backoffice van Immediator verwerkt alleen met toestemming gegevens in het dossier. Omdat een zzp'er als zelfstandige zorgaanbieder opereert, draagt deze

persoonlijk de wettelijke verantwoordelijkheid voor de privacy en de beveiliging van de medische gegevens conform de Autoriteit Persoonsgegevens.

- 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.

Systeem en bewaartermijn

De paraDIGMA groep, waar Immediator onder valt, 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 via info@immediator.nl.

IMMEDIATOR

EXCELLENTE BEDRIJFSARTSEN