



Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Kwiek

Inleiding

Hoewel wij ons uiterste best doen om als arbodienstverlener onze dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, communicatie of begeleiding. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt.

Binnen deze regeling maken wij onderscheid tussen:

- Een formele klacht;
- Een signaal of uiting van onvrede.

Beide worden serieus genomen en zorgvuldig behandeld. Het onderscheid zit in de mate waarin een melding objectief beoordeeld kan worden op basis van feiten, dossierinformatie of andere vast te stellen omstandigheden.

Wat ons betreft begint dit altijd met een goed gesprek. Het is vaak waardevol om eerst in gesprek te gaan met de betrokken medewerker of, indien gewenst, met een andere collega van Kwiek. Wanneer dit niet leidt tot voldoende duidelijkheid of een passende oplossing, kan gebruik worden gemaakt van deze klachtenprocedure.

Algemeen

Bij Kwiek hebben wij een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en de afhandeling. Bij de klachtenregeling van Kwiek worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking. Hierna worden de klager en de beklaagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Kwiek en de indien noodzakelijke volgende stappen. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via klachten@kwiek.nu en via ons telefoonnummer van het medisch secretariaat.

Uitzonderingen

Klachten over een afgegeven (medisch) advies, medische beoordeling of second opinion vallen buiten de reikwijdte van deze klachtenprocedure. Hiervoor kunt u contact opnemen met uw contactpersoon van Kwiek of gebruikmaken van de daarvoor geldende wettelijke procedures.

Artikel 1

1. Formele klacht

Een formele klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Kwiek of over het handelen of nalaten van een medewerker, waarbij de inhoud van de melding

geheel of gedeeltelijk objectief beoordeeld kan worden op basis van feiten, dossierinformatie, communicatie, procedures of andere vast te stellen omstandigheden.

2. Signaal of uiting van onvrede

Een signaal of uiting van onvrede betreft een persoonlijke ervaring, gevoel of beleving over de dienstverlening, communicatie of begeleiding, waarbij geen of beperkte objectieve toetsing mogelijk is.

3. Behandeling van signalen

Ook signalen en uitingen van onvrede worden serieus genomen, geregistreerd en meegenomen in de evaluatie en verbetering van de dienstverlening. Niet ieder signaal kan echter leiden tot een inhoudelijke beoordeling van gegrondheid, oorzaak of corrigerende maatregelen.

Artikel 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

Werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;

Week: een periode van 7 opeenvolgende dagen, beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde dag van de volgende week om 24.00 uur.

Maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 u

Artikel 3

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

Artikel 4

Iedere schriftelijke melding, klacht of uiting van onvrede wordt door de ontvanger geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum.

Artikel 5

De geregistreerde melding wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling; tenzij dit degene is tot wie de klacht zich in persoon richt.

Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 6

De klachtenfunctionaris beoordeelt de melding aan de hand van de aard en inhoud van de melding en verzamelt, voor zover mogelijk en relevant, feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de melding. Hiertoe kan de functionaris contact opnemen met de klager om, om toelichting te vragen, maar ook met collega's of werkgever van klager.

Indien dit door klager of de klachtenfunctionaris wordt gewenst, vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Kwiek aanwezig. De functionaris zal notities maken van het gesprek.

Tijdens het gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek tot een oplossing (naar tevredenheid van de partijen) wordt gekomen, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

Op basis van de bevindingen en de uitkomst van het eventuele gesprek, stelt de functionaris een beoordeling en terugkoppeling op. Deze wordt gemotiveerd aan de melder medegedeeld.

Artikel 6a

Bij de beoordeling van een melding wordt onderscheid gemaakt tussen objectief vast te stellen onderdelen en persoonlijke ervaringen of belevingen.

Indien sprake is van een formele klacht wordt beoordeeld:

- De aard van de klacht;
- Relevante feiten en omstandigheden;
- Eventuele oorzaak of aanleiding;
- Oordeel (wel/niet gegrond)
- Beslissing (wel of niet nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen)

Indien sprake is van een signaal of uiting van onvrede waarbij geen objectieve beoordeling mogelijk is, richt de behandeling zich op:

- Registratie van het signaal;
- Inventarisatie van aandachtspunten;
- Mogelijke verbeterpunten binnen de dienstverlening of communicatie.

Artikel 7

De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de melding een schriftelijke reactie.

Afhankelijk van de aard van de melding bevat deze reactie:

- Een samenvatting van de melding;
- De bevindingen;
- De beoordeling;
- Indien van toepassing de oorzaak of aanleiding;
- Indien van toepassing corrigerende of preventieve maatregelen;
- Eventuele aandachtspunten of verbeteracties.

Niet iedere melding leidt tot een inhoudelijke beoordeling van gegrondheid of tot corrigerende maatregelen. Als hiervan sprake is, wordt dit gemotiveerd toegelicht in de schriftelijke reactie.

In het antwoord staat ook de termijn waarbinnen de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen genomen worden. In het geval van overschrijding van deze termijn ontstaat een geschil. Klager neemt in dat geval contact op met de geschilleninstantie (zie artikel 8). Ook wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure als de klager het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht. Indien het onderzoek naar de klacht meer tijd vereist en de functionaris dit noodzakelijk acht, kan de functionaris meer tijd nemen en antwoorden binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 8

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, wordt de klacht een 'geschil'. U kunt uw klacht dan voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Kwiek is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. Op de site van DOKh kunt u de folder "U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?" inzien. Hierin is de procedure terug te lezen.

Klachten over aanstellingskeuringen worden behandeld door de stafarts. Op deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing.

Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over de CKA vindt u op www.aanstellingskeuringen.nl.