

Klachtenreglement Wellbe

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Klachtenbehandeling door Wellbe	2
2.1	Indienen van een klacht bij Wellbe	2
2.2	Procedure voor afhandeling van de klacht door Wellbe.....	2
3	Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	4
4	Behandeling van geschillen.....	4

1 Inleiding

Wellbe hecht aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Dit betekent dat we klachten over onze zorg- en dienstverlening serieus nemen. We streven ernaar om een klacht van een klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) in goed overleg op te lossen. Voor het indienen van een klacht kan de klant of cliënt zich wenden tot Wellbe of tot het Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten. Bij voorkeur neemt Wellbe de klacht in eerste instantie zelf in behandeling. Het staat de klant of cliënt vrij om de klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder de klacht eerst voor te leggen aan Wellbe.

Klachten die betrekking hebben op een inhoudelijke beoordeling door een bedrijfsarts of arbeidsdeskundige die door Wellbe is ingeschakeld, vallen buiten de reikwijdte van dit klachtenreglement. Klagers kunnen in een dergelijk geval beroep doen op hun recht tot een second-opinion door een onafhankelijk bedrijfsarts en/of een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen.

2 Klachtenbehandeling door Wellbe

2.1 Indienen van een klacht bij Wellbe

Indien de klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) een klacht heeft over de zorg- of dienstverlening van Wellbe, kan de klant of cliënt deze klacht voorleggen aan de betreffende medewerker (arts, arbeidsdeskundige of andere medewerker) van Wellbe, die hierop kan reageren binnen 1 week. Nadien worden er afspraken gemaakt over de verdere afhandeling.

Als de klant of cliënt ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de medewerker van Wellbe, of als de klant of cliënt de klacht niet rechtstreeks aan de medewerker van Wellbe wil voorleggen, heeft de klant of cliënt twee mogelijkheden om een klacht in te dienen:

1. De klant of cliënt kan de klacht schriftelijk (via de e-mail of per post) voorleggen aan de directie van Wellbe. Afhankelijk van de aard van de klacht zullen de medisch directeur of algemeen directeur van Wellbe de klacht in behandeling nemen. De directie van Wellbe zal de klacht binnen 6 weken afhandelen.
2. De klant of cliënt kan de klacht indienen via Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten. In dat geval wordt de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg gevolgd.

2.2 Procedure voor afhandeling van de klacht door Wellbe

De wijze waarop een klacht ingediend en afgehandeld wordt is hieronder nader beschreven:

- a) De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
- b) Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger in het klachtenoverzicht geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).

- c) De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst overhandigd aan de directie van Wellbe. De directie kan de afhandeling van de klacht delegeren aan een daarvoor bevoegde medewerker, maar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling ervan. De directie kan de klacht niet delegeren naar een medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
- d) De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de 5e werkdag na de dag van ontvangst, schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- e) De behandelaar van de klacht, neemt voor zover dat nog niet gebeurd is, binnen 2 werkdagen contact op met de beklagde, zodat deze wederhoor kan geven op de klacht.
- f) De klager ontvangt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- g) Indien de klager het niet eens is met de in sub f) schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 2 weken na ontvangst schriftelijk kenbaar aan de directie van Wellbe
- h) Indien de klager niet binnen 2 weken reageert op het in sub f) bedoelde voorstel, dan wordt aangenomen dat de klacht naar tevredenheid is opgevolgd en wordt de registratie van de klacht bijgewerkt en wordt deze afgesloten.
- i) De klager wordt binnen 4 weken na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Wellbe in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door een der partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook een onafhankelijk bemiddelaar en de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is.
- j) Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Wellbe.
- k) Tijdens het in sub i) bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd, wordt de registratie van de klacht bijgewerkt en afgesloten.
- l) Indien het in sub i) bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie van OVAL (zie hoofdstuk 4).
- m) Klachten over een onjuiste behandeling door de bedrijfsarts of over het medische handelen door de bedrijfsarts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
- n) Mocht de klacht betrekking hebben op het arbeidsdeskundig handelen kan er ook rechtstreeks een klacht ingediend worden bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen over de betreffende arbeidsdeskundige.
- o) Klachten inzake aanstellingskeuringen kunnen worden voorgelegd aan de Commissie Klachtbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)
- p) De registratie van de klacht wordt bijgewerkt en afgesloten.
- q) Monitoring van het klachtenoverzicht wordt gedaan aan de hand van periodieke analyses waarbij er verbetervoorstellen worden opgesteld en aan de directie van Wellbe worden voorgelegd en met hen besproken.

3 Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Informatie over Klachtenportaal Zorg kunt u vinden op de website van Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten: <https://klachtenportaalzorg.nl>.

4 Behandeling van geschillen

Als de behandeling van de klacht door Wellbe of het Klachtenportaal Zorg niet tot een bevredigende oplossing leidt voor de klant of cliënt, kan de klant of cliënt zich wenden tot de Geschillencommissie van de brancheorganisatie van arbodiensten, OVAL, Reitseplein 1, 5037 AA Tilburg.

Geschillen tussen Partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, kunnen door de klager worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Midden-Nederland locatie: Vrouwe Justitiaplein 1, 3511 EX Utrecht.