

## **Klachtenprocedure**

De Bedrijfspoli doet er alles aan om iedereen zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn. Verloopt onze dienstverlening toch niet naar wens, dan horen wij dit graag. Een klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening, maar ook op onze werkwijze, etc. Samen zoeken wij naar een oplossing.

### **Klachtenrecht**

- Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop De Bedrijfspoli- of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van De Bedrijfspoli - zich tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij De Bedrijfspoli.
- Onder een klacht verstaan wij: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.
- Klachten worden in behandeling genomen door de Geschillencommissie van Prevermo (De Bedrijfspoli is onderdeel van het concern Prevermo). Degene tegen wie de klacht is gericht of iemand die betrokken is geweest bij het proces/gedraging maken geen onderdeel uit van de Geschillencommissie.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht dien je in via de volgende kanalen:

- Via onze website: Door het invullen van het 'klachtenformulier' (onderaan de website via klachtenprocedure).
- Schriftelijk: Stuur je klacht per e-mail naar [geschillencommissie@prevermo.nl](mailto:geschillencommissie@prevermo.nl).

Ervaar je problemen bij het indienen van de klacht, neem dan telefonisch contact met ons op. Wij kunnen je helpen bij het indienen van het klachtenformulier.

Stel je klacht leesbaar op in de Nederlandse taal. Om de klacht in behandeling te nemen, hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Volledige naam
- E-mailadres
- Werkgever/bedrijf
- Naam van degene waartegen de klacht is gericht (indien van toepassing)
- Omschrijving van de klacht
- Dagtekening van de klacht.

### **Behandelen van een klacht**

De afhandeling van de klacht verloopt als volgt:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, sturen wij een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De Geschillencommissie van Prevermo neemt de klacht in behandeling.
- Heeft de klacht betrekking op een persoon die namens De Bedrijfspoli handelt, dan neemt de Geschillencommissie contact op met de betrokkene om hoor en wederhoor toe te passen.
- Heeft de klacht betrekking op het gedrag of handelwijze van De Bedrijfspoli- of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van De Bedrijfspoli – met

betrekking tot medische informatie, dan kan het zijn dat de Geschillencommissie de stafarts van De Bedrijfspoli vraagt om advies bij de behandeling van de klacht.

- Op basis van alle informatie ontvang je binnen 4 weken (schriftelijk) reactie op je klacht met daarbij het genomen besluit en eventuele maatregelen. Is deze termijn vanwege bijzondere omstandigheden niet haalbaar, dan heeft De Bedrijfspoli het recht, met opgave van redenen, om deze termijn te verlengen met 4 weken. Hier wordt je tijdig van op de hoogte gesteld.

## Klacht over persoonsgegevens

Heb je een klacht over het gebruik van je Persoonsgegevens door De Bedrijfspoli.

Bijvoorbeeld omdat je vindt dat wij niet zorgvuldig omgaan met je

Persoonsgegevens. Of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van je

Persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie. Dan kan je een

klacht indienen. Bij een klacht met betrekking tot persoonsgegevens gelden de

volgende aanvullende punten:

- Wij zijn bij een (privacygerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan je een klacht rechtstreeks bij de FG indienen via [geschillencommissie@prevermo.nl](mailto:geschillencommissie@prevermo.nl) t.a.v. de FG;
- Is de klacht ook nadien niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt je klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl);
- Je hebt ook de mogelijkheid om je verzoek bij de rechter af te dwingen.

## Niet ontvankelijkheid klacht

De Bedrijfspoli kan een klacht niet in behandeling nemen wanneer:

- eenduidig vaststaat dat niet De Bedrijfspoli - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van De Bedrijfspoli - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die eerder afgehandeld is volgens de klachtenprocedure;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die al door een rechtelijke instantie is beoordeeld;
- de klacht niet de elementen bevat zoals beschreven onder 'indienen van een klacht'.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt je zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

## Oneens met afhandeling

Ben je niet tevreden met de afhandeling van de klacht, genomen besluit en/of voorgestelde maatregel, dan is het mogelijk om bezwaar te maken door contact op te nemen met de directie van De Bedrijfspoli. De directie beoordeelt de klacht nogmaals en geeft een

(schriftelijke) terugkoppeling. Is de klacht ook nadien niet naar tevredenheid opgelost, dan is het mogelijk om bezwaar te maken. Bezwaar maken kan bij onderstaande instanties:

1. Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg):  
<https://app.klachtregeling.nl/ga/procedure>
2. Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen):  
<https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht>
3. Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:  
<https://www.tuchtcollegegezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>
4. Autoriteit Persoonsgegevens via de website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Het kan zijn dat je in bezwaar kan gaan tegen de afhandeling van de klacht bij een specifieke beroepsvereniging. Dit is afhankelijk van de aard en reden van de klacht. Wil je hier hulp bij, dan kan de Geschillencommissie je verwijzen naar de juiste instantie.

**Registratie:**

- De Geschillencommissie draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
- De directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten en over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.
- Klachten worden 2 jaar bewaard. Het kan zijn dat de klacht medische informatie bevat, hiervoor geldt een wettelijke bewaartermijn op basis van de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) van 20 jaar.