

KLACHTENREGLEMENT SALUDE MEDISCH ADVIES

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van SALUDE MEDISCH ADVIES of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van SALUDE MEDISCH ADVIES werkzaamheden ten behoeve van cliënten van SALUDE MEDISCH ADVIES hebben verricht. SALUDE MEDISCH ADVIES kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van SALUDE MEDISCH ADVIES duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van SALUDE MEDISCH ADVIES neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, aan de hand van eisen met betrekking tot (Europese) aanbestedingen die door SALUDE MEDISCH ADVIES zijn aangeleverd, de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

- 1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens daaraan toekent.
- 1.2 *Persoonsgegevens*
Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.3 *Verwerking van persoonsgegevens*
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van SALUDE MEDISCH ADVIES.
- 1.4 *Klacht*
Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van SALUDE MEDISCH ADVIES of één van haar medewerkers.
- 1.5 *Klager*
Degene die een klacht indient.
- 1.6 *Medewerker*
Alle personen, werkzaam in de organisatie van SALUDE MEDISCH ADVIES, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.7 *Cliënt*
Een natuurlijke persoon waarvoor SALUDE MEDISCH ADVIES van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.
- 1.8 *Opdrachtgever*
Een natuurlijke of rechtspersoon die aan SALUDE MEDISCH ADVIES een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
- 1.9 *Directie*
De directie van SALUDE MEDISCH ADVIES is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van SALUDE MEDISCH ADVIES

1.10 Derden

Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van SALUDE MEDISCH ADVIES.

1.11 Hoofdkantoor

De locatie waar de directie zetelt.

1.12 Adviescommissie

Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

2.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van SALUDE MEDISCH ADVIES of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van SALUDE MEDISCH ADVIES werkzaamheden ten behoeve van cliënten van SALUDE MEDISCH ADVIES hebben verricht.

2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

2.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:

- Ontevredenheid over de beoordeling door een arts van SALUDE MEDISCH ADVIES. Indien dit het onderwerp van de klacht is, kan de klager een verzoek tot het uitvoeren van een second opinion indienen bij SALUDE MEDISCH ADVIES.
- Ontevredenheid over een re-integratie advies dat door SALUDE MEDISCH ADVIES is uitgebracht. Indien dit onderwerp van de klacht is, kan de klager zich wenden tot het UWV voor het uitbrengen van een deskundigen oordeel (voor meer informatie zie www.uwv.nl).
- Ontevredenheid voor de houding of bejegening van een arts van SALUDE MEDISCH ADVIES. Indien dit onderwerp van de klacht is, kan de klager een schriftelijk verzoek gericht aan de directie van Salude sturen, met het verzoek om van arts te wisselen. Een dergelijk verzoek zal altijd besproken worden met de werkgever van de klager.
- Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
- Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

Artikel 3. Het indienen van een klacht

3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord “klacht” voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van SALUDE MEDISCH ADVIES die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.

Bij het op schrift stellen van zijn/ haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een medewerker van SALUDE MEDISCH ADVIES.

3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
- De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- De klager dient aan te geven op welk SALUDE MEDISCH ADVIES kantoor en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;

- De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
 - De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.
- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door eenieder die belang heeft bij de activiteiten van SALUDE MEDISCH ADVIES.
- 3.4 De behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
- 3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.
- 3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij de betreffende vestiging van SALUDE MEDISCH ADVIES en te zijn gericht aan het management.
- 3.8 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.
- 3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
- 3.10 SALUDE MEDISCH ADVIES medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of SALUDE MEDISCH ADVIES als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

- 4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
 - De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
 - Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

- 5.1 De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- 5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

- 5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.
- 5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 5.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager erop gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van SALUDE MEDISCH ADVIES.
- 5.6 De beslissing op de klacht bevat:
- Een weergave van de klacht;
 - Een weergave van de feiten zoals SALUDE MEDISCH ADVIES deze ziet;
 - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - Een oordeel over de klacht;
 - Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

- 6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.
- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een vestiging, dan wordt de klacht behandeld door de directie van SALUDE MEDISCH ADVIES;
 - Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van het hoofdkantoor, dan
 - Is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
 - Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen;
- 6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere SALUDE MEDISCH ADVIES medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen SALUDE MEDISCH ADVIES en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor SALUDE MEDISCH ADVIES werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager

- 7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- 7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 7.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

- 7.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.
- 7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten (wederhoor). Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Artikel 8. Mogelijkheid tot bezwaar

- 8.1 Indien de klager het niet eens is met de beslissing van SALUDE MEDISCH ADVIES over de afhandeling van een klacht, dan bestaat de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing.
- 8.2 Indien de klager bezwaar wenst te maken, maakt hij/zij dit binnen 2 weken na ontvangst van de beslissing van de klacht schriftelijk kenbaar aan de directie van SALUDE MEDISCH ADVIES.
- 8.3 Indien de klager niet binnen 2 weken reageert op de beslissing van SALUDE MEDISCH ADVIES, dan wordt aangenomen dat de klacht naar tevredenheid is opgevolgd en wordt de registratie van de klacht bijgewerkt en wordt deze afgesloten.
- 8.4 De klager wordt binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar 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.
- 8.5 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 SALUDE MEDISCH ADVIES.
- 8.6 Tijdens het bij 8.4 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.
- 8.7 Indien het in 8.4 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. Hierbij wordt de klager er nogmaals op gewezen welke mogelijkheden er zijn om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Artikel 9. Slotbepalingen

- 9.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
- 9.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.
- 9.3 Het reglement is per 17 juli 2025 in werking getreden en vervangt daarmee het voorgaande klachtreglement. Het reglement is bij SALUDE MEDISCH ADVIES in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

Komen client en SALUDE MEDISCH ADVIES er ondanks het klachtenreglement er toch niet uit dan heeft client desgewenst daarna nog de mogelijkheid zich te wenden tot:

Geschillencommissie Arbodiensten Postbus 90154 5000 LG Tilburg Zie ook www.oval.nl Deze werkwijze is volgens de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten van de Branche Organisatie, of

Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen, Postbus 90405, 2509LK Den Haag of,

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
telefoon: 088 3712500

Mocht de klager geen vertrouwen hebben in een geschillencommissie dan kan klager zich altijd tot een bevoegde rechter wenden.