Heb je een klacht?

Dokter Jones probeert je altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Inhoudelijke kennis, maar ook bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening spelen een belangrijke rol in onze dienstverlening.

Ben je desondanks ontevreden over de dienstverlening van Dokter Jones? Dan vragen we je een klacht in te dienen. Dokter Jones beschouwt een klacht als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en onze klanten voortaan beter te kunnen ondersteunen.

Om zeker te zijn van een goede afhandeling van iedere klacht heeft Dokter Jones een duidelijk klachtenreglement. Maar op de eerste plaats vinden we het belangrijk dat jouw visie op de klacht gehoord wordt. Daarom begint wat ons betreft iedere uiting van onvrede over onze dienstverlening met een goed gesprek.

Het is de moeite waard om het gesprek aan te gaan met de betreffende medewerker van Dokter Jones of, als je dat prettiger vindt, met een andere collega van Dokter Jones. Wij zijn altijd bereid hiervoor tijd vrij te maken en samen naar een oplossing te zoeken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kun je gebruikmaken van onderstaand klachtenreglement.

Het klachtenreglement van Dokter Jones ziet er als volgt uit:

1. De klacht indienen
   Je kunt je klacht indienen via het digitale klachtenformulier op de website of stuur een mail naar klachten@dokterjones.nl. Als je klacht gaat over toepassing en naleving van de privacyrichtlijnen dan kun je ook gelijk contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming (FG) fg@dokterjones.nl. Je ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer iemand anders de klacht namens jou indient, hebben wij een machtiging nodig die door jou is ondertekend zodat wij weten dat je akkoord gaat met het indienen van de klacht door die persoon.
2. De klacht wordt in behandeling genomen
   De klacht (mits deze niet valt onder de drie hieronder genoemde uitzonderingen) wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtenfunctionaris, die voor een toelichting contact met je zal opnemen. Daarnaast informeert de klachtenfunctionaris binnen Dokter Jones naar de mening van de betrokken persoon/personen.
3. Uitspraak binnen zes weken
   Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Je ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke klachtenfunctionaris. Mocht het ons niet lukken om binnen 6 weken een reactie te geven dan informeren wij je daarover. Een reactie wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 10 weken door ons met je gedeeld. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke oplossingen of te nemen verbeteracties Dokter Jones aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak toegelicht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Bezwaar maken tegen de uitspraak
   Wanneer je het niet eens bent met de uitspraak, kun je binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Dokter Jones. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvang je van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst.
   Wanneer je onverhoopt vindt dat je bezwaar niet goed is afgehandeld, dan kun je deze voorleggen aan een ‘’onafhankelijke klachtencommissie”.
   Dokter Jones is aangesloten bij DOKh. Deze kan jou en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris zal u hierover dan de benodigde informatie verstrekken.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van dit klachtenreglement:

1 Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder het klachtenreglement (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden (zie www.uwv.nl), de procedure deskundigenoordeel bedoeld.
2 Ook een claim betreffende financiële schade die je door toedoen van Dokter Jones meent te hebben opgelopen, wordt niet binnen het klachtenreglement behandeld, maar door de directie.
3 De procedure wisseling van een arts valt niet onder het klachtenreglement. Dokter Jones vindt het belangrijk dat werknemer en bedrijfsarts een behandelrelatie hebben die gebaseerd is op vertrouwen. Indien dit vertrouwen er niet is, om wat voor reden dan ook, dan is het (eventueel) mogelijk om te wisselen van bedrijfsarts. Een werknemer die ontevreden is over het consult met de bedrijfsarts kan dan ook altijd schriftelijk een verzoek indienen voor een andere bedrijfsarts.

Onderhavig klachtenreglement laat onverlet dat klager zich ook rechtstreeks kan wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure kan starten bij de civiele rechter. Ook 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.