

Klachtenregeling Eeuwen & Prosée b.v.

Eeuwen & Prosée b.v. (E&P) probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over het advies of de u geboden dienstverlening. Dit kan een klacht betreffen over de dienstverlening van één van de voor E&P werkzame professionals zoals de bedrijfsarts.

Persoonlijk gesprek

De eerste stap is dat u uw klachten aan ons kenbaar kunt maken. Dit kan via het contactformulier wat u op de website aantreft. Binnen vijf werkdagen wordt er door ons met u contact opgenomen om te bespreken door wie, wanneer en hoe uw klacht afgehandeld kan worden. In een persoonlijk gesprek proberen we het probleem te bespreken en op te lossen. Lukt dit echter niet, dan zijn er afhankelijk van de klacht verschillende alternatieven mogelijk. Zo worden de volgende mogelijkheden onderscheiden.

Second Opinion

Als een cliënt twijfel heeft over het advies van de bedrijfsarts heeft hij het recht om een second opinion aan te vragen aan een onafhankelijke bedrijfsarts. De bedrijfsarts verwijst hiervoor door naar de bedrijfsarts die de second opinion uitvoert. Het kan ook zijn dat de bedrijfsarts zelf de second opinion voorstelt, om twijfel in de procedure weg te nemen. Bij de second opinion wordt de adviesaanvraag opnieuw beoordeeld en hierover wordt een advies gegeven. Het betreft een eenmalig onderzoek. Het is dus niet zo dat de verzuimbegeleiding wordt overgenomen door een andere bedrijfsarts. Aan de second opinion zijn kosten verbonden die door de werkgever betaald worden. E&P is voor second opinions aangesloten bij LPBSO. Dit is een onafhankelijk netwerk waarin de cliënt zelf de bedrijfsarts kan kiezen. De procedure kunt u terugvinden op hun website (www.bedrijfsartsensecondopinion.nl)

Deskundigen oordeel UWV

Loopt uw re-integratie niet naar wens en bent u het bijvoorbeeld niet eens dat u instaat wordt geacht het eigen of ander werk te kunnen uitvoeren, dan kunt u in de vorm van een deskundigen oordeel een onafhankelijk onderzoek bij het UWV laten uitvoeren. Op de website van het UWV kunt u lezen hoe u dit onderzoek aanvraagt. Zie www.uwv.nl

Medisch tuchtcollege

Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kan men zich ook wenden tot het medisch tuchtcollege. www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl . Wanneer de klacht ontvankelijk wordt verklaard, beoordeelt dit college of de arts volgens de professionele richtlijnen heeft gehandeld. En legt zo nodig een maatregel op.

Klachten algemeen

Als het niet lukt om gezamenlijk een oplossing te vinden voor de klacht, is het mogelijk een externe klachtenfunctionaris in te schakelen via de Stichting DOKh, www.dokh.nl.

E&P is hierbij aangesloten. Deze klachtenfunctionaris vangt de cliënt of de werkgever op, ondersteunt in het traject met advies en het zoeken van een oplossing. Verder zorgt de

functionaris voor onafhankelijke bemiddeling. De volledige klachtenregeling is te downloaden op www.dokh.nl.

Indien het bovenstaande traject niet tot een oplossing leidt en besloten wordt de klachtenprocedure voort te zetten is er sprake van een geschil. Hierbij kan de geschilleninstantie van het DOKh het geschil in behandeling nemen.

De procedure leest u eveneens op de website van DOKh (www.dokh.nl.)