

Klachtenregeling en -procedure Hosmus Synergie B.V.

Klachtenregeling Hosmus Synergie B.V.

Betrekking hebbende op klachten tussen de werknemers c.q. patiënten die door Hosmus Synergie B.V. worden begeleid en de artsen van Hosmus Synergie B.V.

Versie 14 november 2022

Een klacht over uw arts

U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?

Hosmus Synergie B.V. is hiertoe aangesloten bij DOKh (<https://www.dokh.nl/klachten-en-geschillenregeling/patient/>). Op deze website kunt u hier meer over lezen. Onderstaand treft u de Klachtenregeling van DOKh.

Klachtenregeling DOKh

Een goede relatie tussen u en uw arts is belangrijk. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. U bent ontevreden, u zit met een klacht. Hieronder kunt u lezen wat u kunt doen als u een probleem met uw arts heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klacht op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van DOKh met uw klacht wordt omgaan.

Er samen uitkomen

Probeer eerst in een persoonlijk gesprek met uw arts het probleem te bespreken en op te lossen. In veel gevallen kan zo een gesprek heel verhelderend zijn voor beide partijen en kan de arts en zijn organisatie leren van uw feedback. Geef bij het aanvragen van zo een gesprek aan dat u een klacht wilt bespreken met uw arts en dat u daar wat meer tijd voor wilt reserveren. Uw klacht wordt hiermee vaak op een voor u bevredigende manier opgelost.

Lukt dit niet, dan brengt uw arts u in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh.

Klachtopvang

U krijgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Deze vangt u met uw klacht als het ware op en. U kunt bij hem of haar terecht met uw vragen, u krijgt advies en zo nodig hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

Als uw klacht helder is, gaat u samen met de klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken. De eerste optie die meestal gekozen wordt, is (telefonische) klachtbemiddeling. U kunt bij uw klachtenfunctionaris aangeven of u hiervoor open staat.

Klachtbemiddeling

Veel klachten kunnen opgelost worden in een gesprek waar een onpartijdige bemiddelaar aan tafel zit. Als zowel u als uw arts aangeven dat (telefonische) bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek. De eerdergenoemde klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar. Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgen u en uw arts de gelegenheid om toelichting te geven op de gebeurtenis(sen). Als het begrip over en weer groeit, ontstaat vaak weer een werkbare situatie. Het uiteindelijke doel van de bemiddeling is de vertrouwensrelatie tussen u en uw arts te herstellen.

Oordeel geformuleerd door arts

Om het klachttraject af te ronden, is de arts verplicht binnen 6 weken na het indienen van de klacht u te informeren over zijn/haar oordeel. Met een oordeel wordt bedoeld dat schriftelijk wordt aangegeven welke beslissingen hij/zij over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en welke maatregel(en) eventueel worden genomen. De termijn van 6 weken kan maximaal verlengd worden met vier weken, als u daarvan tijdig op de hoogte wordt gesteld.

Als beide partijen tevreden zijn over het oordeel, dan is de klacht hiermee afgedaan. Indien u niet tevreden bent en de klachtenprocedure wilt voortzetten, dan is er sprake van een geschil. Na het oordeel heeft u 6 maanden de tijd om te beslissen of u het geschil wilt indienen bij de geschilleninstantie.

Spelregels

- Hulp van de klachtenfunctionaris, de klachtbemiddeling en klachtbehandeling zijn voor u kosteloos.
- Bemiddeling is pas geslaagd als beide partijen het hier over eens zijn.
- Bij bemiddeling wordt uitgegaan van wederzijds respect en vertrouwen.
- Alle betrokkenen in het traject gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.
- De volledige klachtenregeling is te downloaden op www.dokh.nl

Komt u er samen met de klachtenfunctionaris niet uit?

Komt u er ondanks de bemiddelingsgesprekken niet uit, dan ondersteunt de klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil.

Stichting DOKh

Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

Tel: 072-520 83 25

Website: www.dokh.nl

Klachtenprocedure Hosmus Synergie B.V.

Betrekking hebbende op klachten over Hosmus Synergie B.V.

Versie 14 november 2022

Hosmus Synergie B.V. heeft als doel haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Hierbij zijn zaken zoals inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, communicatie en informatievoorziening van groot belang. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hechten er grote waarde aan dat u ons hiervan op de hoogte stelt.

In dergelijke gevallen treedt onze klachtenprocedure in werking. Een klacht wordt door ons beschouwd als een kans onze dienstverlening nog verder te verbeteren indien u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Wanneer u een klacht heeft betreffende onze dienstverlening, de bejegening of werkwijze verzoeken wij u vriendelijk om uw klacht eerst te bespreken met uw contactpersoon en/of de veroorzaker van de klacht.

Deze klachtenprocedure biedt inzicht in de mogelijkheden tot het indienen van een klacht en de afhandeling daarvan. Uiteraard kunt u ook telefonisch contact met ons opnemen voor informatie en advies over deze klachtenprocedure.

Tijdens kantooruren zijn wij te bereiken op nummer 085-0060199. U kunt ons ook per e-mail bereiken via info@hosmussynergie.nl

1. Uw klacht indienen

Dit kan schriftelijk per brief of per e-mail. Zodra wij de klacht van u hebben ontvangen, krijgt u hiervan een bevestiging toegestuurd waarin de afhandelingstermijn wordt vermeld.

Uw brief kunt u ter attentie van de directie mailen naar directiesecretariaat@hosmussynergie.nl of sturen naar:

Hosmus
T.a.v.: De Directie
Pascalweg 2B
6662NX Elst Gld

2. Klachtenafhandeling

Alle klachten worden onder strikte vertrouwelijkheid in behandeling genomen door de directie van Hosmus Synergie B.V. Wij zijn van mening, dat de afhandeling van klachten zorgvuldig moet gebeuren, waarbij zowel aan u, als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Klachten zullen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, worden behandeld. Indien Hosmus Synergie B.V. de klacht niet binnen de gestelde termijn kan afhandelen, wordt klager hiervan op de hoogte gesteld en zal deze een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. Indien de informatie in uw brief onvoldoende is om de klacht naar behoren te behandelen, wordt contact met u opgenomen voor nadere informatie. Nadat alle informatie van u en eventuele andere betrokkene(n) is beoordeeld, neemt de directie een beslissing.

U wordt schriftelijk per brief of per e-mail geïnformeerd over deze beslissing en de argumenten waarop deze is gebaseerd.

3. Bezwaarprocedure

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u binnen vier weken schriftelijk beroep aantekenen bij de externe klachtenfunctionaris, de heer Barry Rigter. Het beroep c.q. bezwaar tegen de beslissing kan worden aangetekend via barry.rigter@basisarbodienst.nl. Deze klachtbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van Hosmus Synergie B.V. Uw klacht voorleggen aan een klachtbemiddelaar heeft nooit als doel om sancties op te leggen aan Hosmus Synergie B.V. of een medewerker van Hosmus Synergie B.V. Het doel van de bemiddeling is het vertrouwen tussen u en Hosmus Synergie B.V. en/of haar medewerker(s) te herstellen. De bemiddelaar kan wel aanbevelingen doen aan de directie over aanpassingen in de organisatie. De bemiddeling eindigt als de bemiddelaar en u samen concluderen dat ofwel het probleem is opgelost of dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het verloop en de uitkomst van de bemiddeling worden vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerker(s) wordt toegezonden. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

4. Administratie

Hosmus Synergie B.V. houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Gegevens over de dienstverlening waarover de klacht gaat: naam onderdeel, datum, plaats, betrokken medewerker;
- Gegevens over uw klacht: ontvangstdatum, nadere omschrijving en toelichting;
- De gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot 2 jaar na de afhandeling. U kunt uw gegevens gedurende deze periode altijd opvragen. Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw gegevens.

