Klachtenprocedure – Hoogeslag Consultants

1. Doel

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe Hoogeslag Consultants, onder leiding van Jacqueline Hoogeslag, omgaat met klachten over het handelen, advies of de werkwijze van haar als zelfstandig werkend casemanager verzuim. De procedure is van toepassing op werkzaamheden uitgevoerd onder zowel:

- de verlengde armconstructie van de werkgever, als
- taakdelegatie van een bedrijfsarts.

Transparantie, zorgvuldigheid en professioneel handelen staan hierbij centraal.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Naam: Jacqueline Hoogeslag

Bedrijfsnaam: Hoogeslag Consultants

E-mailadres: info@hoogeslag.net

Postadres: Havekespad 10, 7391 AT Twello

De klacht dient ten minste te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht (betreffende situatie, datum, betrokkenen);
- Eventuele relevante bijlagen of correspondentie;
- De relatie van de klager tot Hoogeslag Consultants (bv. werknemer, werkgever, bedrijfsarts, arbodienst).

3. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke of digitale bevestiging. Daarin wordt de procedure en verwachte doorlooptijd toegelicht.

4. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt binnen vier weken inhoudelijk behandeld. Zo nodig wordt nadere toelichting gevraagd of een gesprek gevoerd.
- Bij werkzaamheden onder taakdelegatie wordt de betrokken bedrijfsarts in het onderzoek betrokken.
- Bij werkzaamheden onder de verlengde armconstructie kan afstemming plaatsvinden met de opdrachtgever (werkgever of arbodienst).
- De behandeling vindt objectief, zorgvuldig en in vertrouwen plaats.

5. Reactie en afhandeling

De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met daarin:

- De bevindingen van het onderzoek;
- De conclusie of de klacht (gedeeltelijk) gegrond is;
- Eventuele genomen maatregelen of verbeteracties;

- Mogelijkheden voor vervolgacties als de klager het oneens is met de uitkomst.

6. Externe klachtmogelijkheden

Indien de klager ontevreden blijft over de afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot:

- De opdrachtgever (werkgever);
- De bedrijfsarts onder wiens taakdelegatie Jacqueline Hoogeslag werkzaam is;
- De klachtencommissie van de betreffende arbodienst;
- De Landelijke Klachtencommissie Zorg, een branchevereniging of het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (indien van toepassing).

7. Vertrouwelijkheid en vastlegging

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en enkel gedeeld met betrokkenen.
- Hoogeslag Consultants houdt een intern klachtenregister bij voor evaluatie en kwaliteitsverbetering.

8. Evaluatie

Deze klachtenprocedure wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd en geactualiseerd op basis van praktijkervaringen, wetgeving en eventuele ontvangen klachten.

Vastgesteld door:

Jacqueline Hoogeslag

Hoogeslag Consultants

Havekespad 10, 7391 AT Twello

01-01-2025