

Klachtenregeling

Omedi streeft ernaar de dienstverlening zo professioneel mogelijk uit te voeren. Bent u desondanks toch ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij u hierover contact te op te nemen met Omedi.

Wanneer u een klacht heeft, is in eerste instantie deze klachtenregeling van toepassing. Dit betekent dat een klacht door Omedi wordt behandeld.

Een zorgvuldige afhandeling van een klacht is pas mogelijk als deze op papier staat. Wanneer u dit nog niet gedaan heeft verzoeken wij u vriendelijk een schriftelijke klacht in te dienen.

- Hierin staat de beschrijving van de klacht. U vermeld hierin over welke activiteit uw klacht gaat, welke medewerker het betreft, wanneer de klacht is ontstaan.
- Vermeld duidelijk uw naam, adres, mailadres, telefoonnummer, gegevens werkgever.

U kunt dit insturen via de website of schriftelijk versturen naar:

Omedi diagnostisch medisch adviescentrum
 Stationsstraat 16
 4041CJ Kesteren

info@omedi.nl

<https://www.omedi.nl/home/over-ons/klachtenprocedure/>

Procesbeschrijving:

	activiteit	betrokkenen	procedure
1	Aannemen klacht	secretariaat directie medewerker	Klachten procedure starten: <ul style="list-style-type: none"> • Registreren datum binnenkomst • Indiener binnen twee weken informeren van de klacht • Registreren van de datum verzending ontvangstbevestiging • Registreren van de behandelaar van de klacht • Klachtenformulier doorgeven aan directie De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst in behandeling genomen.
2	Beoordelen klacht	directie	Beoordeling door directie: <ul style="list-style-type: none"> • Toetsing klacht aan de definitie van klacht. Een klacht is een uiting van onvrede over de behandeling, bejegening of wijze van advisering door of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts welke de werknemer of werkgever als onjuist of onterecht ervaart. • beoordelen of de klacht gegrond dan wel ongegrond is (bijvoorbeeld een deskundigenoordeel zou moeten betreffen) • bij niet in behandeling nemen klacht, indiener hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst klacht op de hoogte stellen

			<ul style="list-style-type: none"> • analyseren klacht en bepalen of wel of geen corrigerende maatregelen nodig zijn • toepassen van hoor en wederhoor (klant en medewerker) • zorg dragen voor schriftelijke of mondeling reactie naar klager • Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgewerkt, wordt door de directie gewezen op mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij een andere instantie.
3	Afhandelen klacht	directie medewerker	<p>De directie handelt de klacht binnen zes weken af en informeert of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • termijn van afhandeling kan gemotiveerd en met maximaal zes weken worden verlengd • indiener wordt geïnformeerd over de afhandeling • rekening houden met klacht bij eventueel contact met klant • indien mogelijk herhaling van dezelfde klacht bij andere klanten voorkomen (om correctieve en preventieve maatregelen te nemen); • registratie van behandelaar van de klacht • registratie van de uitkomst van de klacht • registratie van de datum van afhandeling van de klacht • alle gebruikte en ontstane documenten worden door de directie gearchiveerd voor analyse en eventueel follow-up. <p>Bij het afhandelen van de klachten kan de directie de feitelijke afhandeling uit handen geven aan een medewerker. De directie blijft daarbij procedureel verantwoordelijk.</p>
4	Analyseren klacht	directie	<p>De directie zal de afgehandelde klachten tenminste eenmaal per jaar analyseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal • soort • oorzaak • afhandelingstermijn <p>Zo nodig kan de directie aanbevelingen geven van structurele aard om bepaalde klachtencategorieën te verminderen. Indien nodig adviseert de directie over het bijstellen van beleid (procedures, protocollen et cetera).</p>