

Klachtenprocedure NCKA

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. Klachtenbehandeling door NCKA.....	1
3. Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg.....	2

1. Inleiding

Het Nederlands Centrum voor Klinische Arbeidsgeneeskunde (NCKA) hecht aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Dit betekent dat we klachten over onze zorg- en dienstverlening serieus nemen. We streven ernaar om een klacht van een klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) in goed overleg op te lossen. Bij voorkeur nemen we de klacht in eerste instantie zelf in behandeling. Als de klachtenbehandeling door NCKA niet tot een bevredigende oplossing leidt voor de klant of cliënt, kan de klant of cliënt zich wenden tot **Klachtenportaal Zorg, waarbij NCKA via Wellbe B.V. is aangesloten**¹. Overigens staat het de klant of cliënt vrij om de klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder de klacht eerst voor te leggen aan NCKA.

2. Klachtenbehandeling door NCKA

Indien de klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) een klacht heeft over de zorg- en dienstverlening van NCKA, kan de klant of cliënt deze klacht voorleggen aan de arts van NCKA, die hierop kan reageren binnen 1 week. Nadien worden er afspraken gemaakt over de verdere afhandeling.

Als de klant of cliënt ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de arts van NCKA, of als de klant of cliënt de klacht niet rechtstreeks aan de arts van NCKA wil voorleggen, heeft de klant of cliënt twee mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- a. De klant of cliënt kan de klacht schriftelijk (via de e-mail of per post) voorleggen aan de directie van NCKA. Afhankelijk van de aard van de klacht zullen de medisch directeur of algemeen directeur van NCKA de klacht in behandeling nemen. De directie van NCKA zal de klacht binnen 6 weken afhandelen.
- b. De klant of cliënt kan de klacht indienen via **Klachtenportaal Zorg, waarbij NCKA via Wellbe B.V. is aangesloten**¹. In dat geval wordt de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg gevolgd.

¹ NCKA is een handelsnaam van Wellbe B.V. (www.wellbe.work)

Als de klant of cliënt ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de directie van NCKA, kan de klant of cliënt de klacht alsnog indienen bij **Klachtenportaal Zorg, waarbij NCKA via Wellbe B.V. is aangesloten**². Het staat de klant of cliënt overigens vrij om de klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder de klacht eerst voor te leggen aan de arts of directie van NCKA.

3. Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Informatie over Klachtenportaal Zorg kunt u vinden op de website van **Klachtenportaal Zorg, waarbij NCKA via Wellbe B.V. is aangesloten**²: <https://klachtenportaalzorg.nl>.

² NCKA is een handelsnaam van Wellbe B.V. (www.wellbe.work)