

Klachten regeling van het bedrijfsartsen bureau

Klachtenregeling

Bij het bedrijfsartsen bureau staat een goede samenwerking en tevredenheid van klanten, werkgevers en medewerkers centraal. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. We vinden het belangrijk dat je dit met ons kunt delen, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Een goed gesprek is vaak de juiste weg tot een oplossing. Daarom gaan we graag met je in gesprek, met de betrokken medewerker of, als je dat prettiger vindt, met een andere collega van het bedrijfsartsen bureau. Wij maken hier graag tijd voor vrij.

Als een persoonlijk gesprek of bemiddeling geen oplossing biedt, wordt de klacht verder afgehandeld volgens de klachtenprocedure.

Wat verstaan we onder een klacht?

Onder een klacht verstaan we onvrede over onze dienstverlening of over de manier waarop je bent behandeld door één van onze medewerkers. Dit kan bijvoorbeeld gaan over communicatie, bejegening of de inhoud van een advies.

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt je klacht eenvoudig aan ons doorgeven. Dat kan via het e-mail adres info@hetbedrijfsartsenbureau.nl. Wanneer dit niet mogelijk is, kan het ook schriftelijk t.a.v. het bedrijfsartsenbureau – klantenservice, Hoevenweg 15, 5652 AW Eindhoven

Vermeld daarbij alsjeblieft:

- Je naam en contactgegevens
- Werkgever / bedrijf
- De naam van de medewerker van het bedrijfsartsenbureau die betrokken was bij de klacht
- De datum waarop het probleem zich voordeed
- Een duidelijke omschrijving van je klacht
- Op welk resultaat je hoopt door deze klacht in te dienen

Uitzonderingen op de klachtenregeling

Niet alle klachten vallen onder de klachtenregeling. De volgende situaties vormen een uitzondering:

- Medisch advies of second opinion: Heb je een klacht over het advies van de (bedrijfs)arts of over een second opinion? Neem dan rechtstreeks contact op met je vaste contactpersoon binnen het bedrijfsartsen bureau. Dit valt buiten de reikwijdte van deze klachtenregeling.
- Vragen over facturatie: Voor vragen of opmerkingen over facturen kun je ook terecht bij jouw contactpersoon bij het bedrijfsartsen bureau.
- Klachten ouder dan een jaar: Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die meer dan een jaar geleden plaatsvonden, hoeft het bedrijfsartsen bureau wettelijk gezien niet in behandeling te nemen.
- Klachten over persoonsgegevens: Klachten over persoonsgegevens vallen onder ons privacybeleid. Hiervoor geldt een ander proces. Lees meer hierover in ons privacyreglement



Wat gebeurt er met je klacht?

Zodra we je klacht hebben ontvangen, krijg je binnen vijf werkdagen een bevestiging. Daarna gaan we zorgvuldig aan de slag met het onderzoeken van de situatie. We luisteren naar je verhaal en, als dat nodig is, spreken we ook met de betrokken medewerker(s).

Je ontvangt uiterlijk binnen vier weken een inhoudelijke reactie. Lukt het ons niet binnen die termijn te reageren, dan laten we je weten waarom het langer duurt en wanneer je een antwoord kunt verwachten.

Vertrouwelijke behandeling

We behandelen je klacht altijd vertrouwelijk. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van je klacht hebben inzage in de informatie die je met ons deelt.

Wat als je het niet eens bent met de uitkomst?

Als je niet tevreden bent met de manier waarop je klacht is afgehandeld, kun je je binnen een maand een geschilprocedure starten bij de [Geschillencommissie Zorg](#).

Jouw mening telt

Iedere klacht helpt ons om beter te worden. We registreren klachten (geanonimiseerd) en nemen ze mee in onze kwaliteitsverbetering. Zo dragen je opmerkingen bij aan een betere arbodienstverlening voor iedereen.

Nog vragen?

Voor vragen over de klachtenprocedure kun je contact opnemen met onze klantenservice:
info@hetbedrijfsartsenbureau.nl

Eindhoven, september 2025

