Klachten- en complimentenprocedure het bedrijfsartsen bureau

Klachtenprocedure het bedrijfsartsen bureau

Het bedrijfsartsen bureau streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarnaast vindt het bedrijfsartsen bureau het belangrijk dat, indien u als klant of als medewerker niet tevreden bent, u dit op een eenvoudige wijze kenbaar moet kunnen maken. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en u nog beter van dienst zijn. Om ervoor te zorgen dat op een eenduidige en professionele manier wordt omgegaan met klachten, is deze klachtenprocedure ontwikkeld.

In het kader van de opdrachten die het bedrijfsartsen bureau ten behoeve van haar opdrachtgevers uitvoert, houdt het bedrijfsartsen bureau zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van het bedrijfsartsen bureau dan wel door het bedrijfsartsen bureau ingehuurde derden, in relatie tot de volledige dienstverlening van het bedrijfsartsen bureau, kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden.

2. Het geniet onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met degene die aanleiding heeft gegeven tot uw klacht. Een persoonlijk gesprek kan een hoop oplossen. Vaak is de desbetreffende zorgverlener zich niet bewust van uw onvrede en waardeert het wanneer u dit direct kenbaar maakt. U kunt uw verzoek hiertoe kenbaar maken bij uw regisseur of contactpersoon. Hij of zij zal een gesprek regelen.

3. Mocht een persoonlijk gesprek niet tot de door u gewenste oplossing leiden, dan kunt u uw klacht per mail indienen via: info@hetbedrijfsartsenbureau.nl. In deze mail vermeldt u naam, adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.

4. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.

5. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar waarbij het principe van hoor- en wederhoor wordt toegepast. De klachtbehandelaar zal voor toelichting contact met u opnemen. Daarnaast wordt binnen het bedrijfsartsen bureau gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.

6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 werkweken (na bevestiging ontvangst klacht) plaatsvinden. U wordt schriftelijk door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de bevindingen van het bedrijfsartsen bureau en de maatregelen die naar aanleiding van deze bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
Mocht de klacht niet in behandeling genomen worden, dan wordt u hierover ook binnen een termijn van 3 werkweken beargumenteerd op de hoogte gebracht.

7. Het kan zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling. Dan kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van het bedrijfsartsen bureau. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek een schriftelijk bericht van de directie over de uitspraak.

8. Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u binnen een maand een geschillenprocedure starten bij de Geschillencommissie Zorg

9. Het bedrijfsartsen bureau zal de ingediende klacht registreren in een geanonimiseerd overzicht. In dit overzicht staat de aard van de klacht, de ondernomen actie(s) en het resultaat. Deze registratie wordt jaarlijks besproken in het directieoverleg van het bedrijfsartsen bureau. De klachtenregistratie m.b.t. het specifieke project van de opdrachtgever kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld van die opdrachtgever.

Complimentenprocedure het bedrijfsartsen bureau

Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten in relatie tot de volledige dienstverlening van het bedrijfsartsen bureau, ten aanzien van medewerkers van het bedrijfsartsen bureau dan wel door het bedrijfsartsen bureau ingehuurde derden, kunnen per mail worden doorgegeven via info@hetbedrijfsartsenbureau.nl.

U ontvangt maximaal één werkweek na indiening van het compliment een reactie vanuit de verantwoordelijke regisseur. In deze reactie zal ook worden gevraagd of het akkoord is dat wij het compliment zowel intern als via social media delen.

Eindhoven, 16 november 2026