

Van klacht tot kwaliteit

Een kans om het beter te doen

Een klacht of verbetersuggestie is een kans. Een kans om het beter te doen. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Hoe werkt onze klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen we direct op te lossen. U kunt het probleem bespreken met de desbetreffende medewerker.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet 1-2-3 opgelost, dan kunt u dit via een mailbericht aan info@bedrijfsartsgroep.nl kenbaar maken. We nemen zo snel mogelijk contact met u op.

U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Uw klacht wordt toegewezen aan een onafhankelijke klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar onderzoekt zorgvuldig uw klacht. U wordt in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten. Ons streven is binnen zes weken na ontvangst schriftelijk te reageren op uw klacht. Mocht dit langer duren (max. vier weken) dan informeren wij u daarover.

Naar aanleiding van ons onderzoek ontvangt u een inhoudelijke reactie. Mocht u het daar niet mee eens zijn dan kunt u binnen 14 dagen na ontvangst bezwaar maken. Vervolgens gaat een andere onafhankelijke functionaris nogmaals de klacht onderzoeken en komt vervolgens met een inhoudelijke reactie.

Wanneer u zich niet kunt vinden in de voorgestelde afhandeling, dan kunt u dit binnen een maand schriftelijk kenbaar maken aan:

- Stichting DOKh (Geschilleninstantie), met een klik op onderstaand logo wordt u direct doorgestuurd naar de pagina 'onvrede melden':



- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

1. Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.

2. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Bedrijfsartsengroep meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een jurist inschakelen voor een aansprakelijkstelling.
3. Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Financiën: facturatie@bedrijfsartsengroep.nl