



Klachtenprocedure

BRUIJZ bedrijfsartsen streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij u hierover contact op te nemen met uw contactpersoon van BRUIJZ Bedrijfsartsen. Passend bij de persoonlijke benadering die zo kenmerkend is voor onze organisatie kunnen klachten vaak het best tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u dan ook eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak. Vanzelfsprekend bij voorkeur met de betreffende persoon op wie de klacht betrekking heeft of die bij het probleem betrokken is geweest. Wilt u een officiële klacht indienen? Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht hebben wij een duidelijke klachtenprocedure. BRUIJZ Bedrijfsartsen beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk (per post of per e-mail) indienen, omdat uw tekst het uitgangspunt is van de behandeling. Naast de melding per brief of per e-mail is er ook een mogelijkheid via het contactformulier op onze website. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

Voor het in behandeling nemen van een klachten, dient de volgende informatie in de klachtenbrief vermeldt te worden:

- NAW-gegevens van de klager
- indieningsdatum van de klacht
- omschrijving van de klacht
- Naam van de werkgever waar u bij in dienst bent

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen BRUIJZ Bedrijfsartsen gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties BRUIJZ Bedrijfsartsen aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kunt u een deskundigen-oordeel bij UWV aanvragen.
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van BRUIJZ Bedrijfsartsen meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar uw contactpersoon van BRUIJZ Bedrijfsartsen.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van BRUIJZ Bedrijfsartsen.

Klachtendossier

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Klachtverantwoordelijke

De klachtverantwoordelijke bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie. Daarnaast wint hij/zij eventueel nadere informatie in bij de klager. Hij/zij beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager en bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie. De klachtverantwoordelijke neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt. Als laatste wordt het standpunt vastgelegd in het klachtdossier.

Adresgegevens BRUIJZ Bedrijfsartsen:

info@bruijz.nl

Philipslaan 7, 5271 EW Sint-Michielsgestel