

KLACHTENPROCEDURE

Indienen van een klacht

BeeActive probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening (hieronder begrepen de door BeeActive ingehuurd bedrijfsartsen). BeeActive beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van BeeActive kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Behandeling van de klacht

De ontvanger van de klacht zal proberen de klacht direct op te lossen. Is dit niet mogelijk dan informeert de medewerker de klant dat er op een later moment, doch uiterlijk binnen twee werkdagen, contact opgenomen zal worden. Indien de medewerker de klacht niet zelf kan afhandelen zal de manager arbodienstverlening geïnformeerd worden en zal deze de klacht in behandeling nemen.

Contact met de klant

De ontvanger van de klacht stemt inhoudelijk af wie het beste contact op kan nemen met de klant. Indien deze medewerker dezelfde dag niet bereikbaar is, neemt de ontvanger zelf contact op met de klant voor het eerste, telefonische contact. Dit telefonisch contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de klacht direct telefonisch op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten wordt een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

Registratie afhandeling klacht

De medewerker die de klacht heeft afgehandeld registreert de ingediende klacht (datum en aard van de klacht), de voorgestelde oplossingsrichting, de datum van afhandeling en sluit de klacht af.

Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Het bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij de manager arbodienstverlening via info@beeactive.nl. U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand ontvangt u schriftelijk bericht over de uitspraak.

Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot:

- Geschillencommissie Arbodiensten
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

De klacht wordt daar in behandeling genomen na doorlopen van de interne klachtenprocedure.