

Klachtenprocedure

1. Indienen van een klacht

Bee Active probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening (hieronder begrepen de door BeeActive ingehuurde bedrijfsartsen). Bee Active beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van Bee Active kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Onze medewerker zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een correcte afhandeling.

2. Behandeling van de klacht

De ontvanger van de klacht zal proberen de klacht direct op te lossen. Is dit niet mogelijk dan stelt de ontvanger vast op welke medewerker de klacht betrekking heeft. De ontvanger stuurt de klacht door naar de medewerker en informeert de klant. Indien de klacht telefonisch ontvangen is, dat er uiterlijk binnen twee werkdagen telefonisch contact opgenomen wordt. De ontvanger draagt zorg voor de registratie van de klacht.

3. 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, indien gewenst door de klant, een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

4. Registratie afhandeling klacht

De medewerker op wie de klacht betrekking heeft registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht af.

5. Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Het bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij de directie van Bee Active in Hilversum. U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

6. Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten.