



Klachtenreglement Bedrijfsarts Emmen

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle opdrachtgevers en cliënten, hierna genoemd "klant".

Als bedrijfsgeneeskundig specialist levert Bedrijfsarts Emmen jaarlijks een groot aantal diensten aan verschillende klanten. De medewerkers van Bedrijfsarts Emmen proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter gebeuren dat een klant niet tevreden is.

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen door een klant of opdrachtgever over de behandeling door Bedrijfsarts Emmen, waarover deze opheldering wenst.

Hierbij valt te denken aan: - onheus optreden door één van de werknemers

- traagheid in de uitvoering van de opdracht
- schending van de privacy
- manco's in de serviceverlening in het algemeen

Bedrijfsarts Emmen wil dat graag weten. Enerzijds om er met de klant over te praten en de klacht, indien mogelijk, op te lossen en anderzijds om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. De klant kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker van Bedrijfsarts Emmen. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht.

Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst door de klant. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van Bedrijfsarts Emmen. Iedere klacht wordt serieus genomen en behandeld conform het klachtenreglement.

1. In de algemene voorwaarden wordt naar het klachtenreglement verwezen en deze is op te vragen via een link op de website van Bedrijfsarts Emmen.
2. Het volledige klachtenreglement van Bedrijfsarts Emmen is op verzoek van de klant of diens wettelijke vertegenwoordiger in te zien of op schrift te verkrijgen. Hiervoor worden geen kosten toegerekend aan de betreffende klant.
3. Elke klant van Bedrijfsarts Emmen kan een klacht indienen.
4. De klant met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
5. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
6. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen medewerkers van Bedrijfsarts Emmen als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door derden die in opdracht van Bedrijfsarts Emmen werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
7. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren
8. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
9. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
 - wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen)
 - waar en wanneer is dit gebeurd
 - waarom de klager daarover ontevreden is
 - wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).



10. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond
 - niet tot de verantwoordelijkheid van Bedrijfsarts Emmen behoort.
11. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
12. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur. Tenzij de klacht de directeur betreft. In dat geval zal de klacht worden afgehandeld door: R.W. van der Veen, directeur en arbeidsdeskundige Paule Beheer, Ericasestraat 100, 7887 GD Emmen.
13. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Dit zal in ieder geval binnen 4 weken na de indiening van de klacht gebeuren.
14. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
15. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
16. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
17. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij een beroep doen bij ZFB, de brancheorganisatie van zelfstandig en freelance bedrijfsartsen. U kunt uw klacht indienen per mail op het mailadres zfb@epsnet.nl (of per post versturen aan ZFB-secretariaat, Weegschaalstraat 3, 5632 CW Eindhoven). Wilt u in uw beschrijving de volgende gegevens opnemen: de datum waarop het betrekking heeft, de naam van de bedrijfsarts die het betreft, uw naam en geboortedatum, en een beschrijving van uw klacht? Het is prettig als u duidelijk vermeldt hoe en wanneer u bereikbaar bent. Er zal binnen 5 werkdagen contact met u worden opgenomen.
18. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Bedrijfsarts Emmen. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
19. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, verstuurt Bedrijfsarts Emmen een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klanten van de betreffende opdrachtgever.
20. Klachten kunnen gestuurd worden naar:
Bedrijfsarts Emmen
P.J. Veenstra
Jacob le Mairestraat 239
7825 XE Emmen