

KLACHTENREGLEMENT MEDISCH CONSULT

Inleiding

Graag wijzen wij erop dat het gezamenlijk bespreken van een klacht om tot een oplossing te komen onze voorkeur geniet. Wij nemen iedere klacht serieus. Als dat niet haalbaar is bestaat de mogelijkheid om een klacht meer formeel en dus schriftelijk bij Medisch Consult in te dienen. Hiervoor hebben wij als gecertificeerde arbodienst een klachtenreglement zodat iedere klacht op correcte, tijdige en adequate wijze wordt afgehandeld. Medisch Consult beschouwt een klacht als een schriftelijke reactie van een klant die een probleem ervaart met onze dienstverlening.

Werkwijze

Een klacht kan zowel door een werkgever als door een werknemers van onze klanten schriftelijk worden ingediend. Deze dient gericht te zijn aan de directeur van Medisch Consult. U ontvangt na binnenkomst van uw klacht binnen 3 dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klacht wordt intern besproken en opgenomen in een klachtenregister.

De directeur zal de klacht inhoudelijk beoordelen en kijkt tevens naar de volgende elementen:

- betreft het een incidentele of structurele klacht?
- heeft de klacht relatie met eerdere klachten?

Vervolgens houdt de directeur overleg met de persoon of afdeling die volgens de klager aanleiding is tot de klacht. Op basis van dit overleg zal Medisch Consult maatregelen treffen om de klacht verdere af te wikkelen. U wordt vervolgens schriftelijke op de hoogte gebracht van de genomen maatregelen. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld wordt de klacht opnieuw in behandeling genomen en wordt dezelfde werkwijze in acht genomen.

Afhankelijk van de aard van de klachten worden correctieve- en/of preventieve maatregelen getroffen. Intern wordt controle uitgevoerd op de naleving van deze maatregelen.

Uitzonderingen

Twee situaties zijn uitgezonderd van bovenstaande regeling:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden, de procedure deskundigenoordeel bedoeld (zie www.uvw.nl) of de second opinion.
- Ook een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Medisch Consult meent te hebben opgelopen, wordt niet binnen de klachtprocedure behandeld, maar door onze afdeling Juridische zaken.

