

## KLACHTAFHANDELING ZON BEDRIJFSARTSEN

ZoN bedrijfsartsen streeft inhoudelijke kwaliteit en een hoog niveau van dienstverlening na. Mocht u toch niet tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening bespreek dat dan in eerste instantie met de betrokken professional. Wanneer u samen niet tot een oplossing komt verzoeken wij u het te downloaden formulier in te vullen en te versturen. Verschil van mening of een klacht over het inhoudelijk advies van de bedrijfsartsen valt niet onder deze klachtenregeling. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het “deskundigenoordeel” via het UWV of een “second opinion” bij een medisch inhoudelijk geschil.

### KLACHTENPROCEDURE

1. De klacht kan schriftelijk ingediend worden via het klachtenformulier. Dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen. Het formulier kan vervolgens worden verstuurd naar ZON bedrijfsartsen.
2. Binnen tien werkdagen na binnenkomst volgt een ontvangstbevestiging met toelichting over de verdere procedurestappen.
3. De klacht wordt behandeld door een maatschapslid dat niet direct bij de klacht betrokken is. Wie de klacht zal afhandelen wordt in de bevestiging (zie 2.) vermeld.
4. Meestal zal met de klager contact worden opgenomen voor nadere toelichting of vragen. Tevens volgt binnen ZON Bedrijfsartsen een gesprek met de persoon die met de klacht te maken heeft.
5. Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht krijgt u hiervan een schriftelijke bevestiging.

## Klachtenformulier

*Indien u een klacht heeft over ZON Bedrijfsartsen die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en dit te verzenden ter attentie van de directie (vertrouwelijk) postadres:*

*ZON Bedrijfsartsen  
Mergelweg 545  
6212 NJ Maastricht.*

Uw werkgever (organisatie)	
Uw naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en):

*Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: ...../...../.....