

M

meijers

vitaal

Alstublieft

Klachtenprocedure Meijers Vitaal BV

In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Waarom heeft Meijers Vitaal BV een klachtenprocedure?

Een relatie is voor Meijers Vitaal BV geen dossier, maar een duurzame relatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren. Als u een klacht heeft over onze werkwijze in het algemeen of over specifieke dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag. Wij zien klachten als een kans om onze dienstverlening voor u te verbeteren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten zullen afgehandeld worden door de Legal & Compliance Officer.

Wat is een klacht?

Iedere melding waaruit blijkt dat wij niet aan verwachtingen hebben voldaan en die niet het karakter hebben van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie wordt gezien als een klacht. Het is duidelijk dat dit aandacht verdient.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling door onze werknemers of de behandeling van de arbo-arts, dan kunt u een klachtenformulier invullen. Het staat u natuurlijk altijd vrij om telefonisch opmerkingen of vragen voor te leggen aan een van onze werknemers. Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Dient u een klacht in, dan sturen wij u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken wij intern met de verantwoordelijke werknemers en directie. Soms vragen wij u om aanvullende informatie te verstrekken (hoor en wederhoor). Wij streven ernaar om binnen twee weken na ontvangst van een klachtenformulier een gemotiveerd antwoord te geven op uw klacht. Indien het om een medisch inhoudelijke klacht gaat zal in de regel een melding bij het medisch tuchtcollege volgen.

Van klachten en de afwikkeling wordt een registratie bijgehouden.

Vragen over de klachtenprocedure?

Heeft u vragen over onze klachtenprocedure? Mail of bel gerust!

Legal & Compliance Officer: 020 504 26 37 of klachten@meijersvitaal.nl.