

Klachtenprocedure

Voor klachten over het arbeidsomstandighedensprekkuur en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (**Wkkgz**) van toepassing. Dit geldt alleen als de klacht betrekking heeft op een bedrijfsarts. In dat geval volgt u in eerste instantie de algemene klachtenprocedure van Prospectief.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons indienen: telefonisch, mondeling of schriftelijk. Onze voorkeur gaat uit naar een schriftelijke klacht, zodat uw eigen woorden het uitgangspunt zijn bij de behandeling en er geen interpretatie plaatsvindt. U kunt uw klacht per brief versturen of per e-mailen naar info@prospectief.com.

Vermeld in uw klacht alstublieft de volgende gegevens:

- **Uw naam**
- **Adres**
- **Telefoonnummer**
- **E-mailadres**
- **Werkgever/bedrijf**
- **Omschrijving van de klacht**
- **Gegevens van de betrokken medewerker van Prospectief**

Verwerking van uw klacht

Binnen drie werkdagen na ontvangst sturen wij u een bevestiging. De verantwoordelijke functionaris zal de klacht onderzoeken en neemt contact met u op voor een toelichting. Binnen Prospectief wordt gesproken met de betrokken persoon of personen.

Op basis van de verzamelde informatie doen we een uitspraak:

- **Gegronde klacht:** We geven aan welke verbeteracties Prospectief zal ondernemen.
- **Deels gegronde of ongegronde klacht:** We motiveren onze uitspraak.

U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met de uitspraak? Dan kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Prospectief. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u schriftelijk bericht over de uitkomst van de directie.

Externe instanties

Indien u vindt dat uw klacht door de directie niet adequaat is afgehandeld, kunt u deze binnen een maand voorleggen aan de **Geschillencommissie Arbodiensten** in Tilburg.

Wij streven ernaar om elke klacht serieus te nemen en adequaat op te lossen. Uw feedback helpt ons om onze dienstverlening continu te verbeteren.