

Klachtenprocedure

1. Bij voorkeur dient u uw klacht schriftelijk in via het klachtenformulier. Dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen. Het formulier kan vervolgens worden verzonden naar SMvH bedrijfsartsen. Ook kan het per email worden verzonden aan info@smvh.nl
2. Binnen 5 werkdagen volgt een ontvangstbevestiging met toelichting over de verdere procedurestappen.
3. De klacht wordt behandeld door een maatschapslid die 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 SMvH 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 6 weken na ontvangst van de klacht krijgt u hiervan een schriftelijke bevestiging.
6. Indien de uitspraak of voorgestelde afhandeling als onvoldoende wordt ervaren dient dit binnen 4 weken schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.
7. Binnen 2 weken na sub 6. wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of telefonisch toe te lichten. Indien gewenst en van toepassing vindt dit gesprek plaats in het bijzijn van de persoon op wie de klacht van toepassing is.
8. Indien klager van deze gelegenheid tot een gesprek geen gebruik maakt volgt na 2 weken een definitieve beslissing.
9. Tijdens het in artikel 7. genoemde gesprek kan een voorstel tot oplossen van de klacht worden gedaan. Indien er daarmee een bevredigende oplossing is gerealiseerd wordt dit schriftelijk vastgelegd.
10. Indien het in artikel 7. bedoelde gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt uiterlijk na 2 weken schriftelijk een definitief voorstel gedaan. Daarbij wordt dan tevens aangegeven op welke wijze een derde partij (geschillencommissie) kan worden ingeschakeld.
11. Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbodiensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond, tenzij deze daarmee heeft ingestemd.