

## Klachtenprocedure

Beter streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u aangeboden dienstverlening. Beter beschouwt klachten en signalen van klanten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ongenoegen over de dienstverlening in het algemeen of de handelswijze van een medewerker van de arbodienst welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

Twee situaties zijn **uitgezonderd** van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de (bedrijfs)arts en/of een andere door de (bedrijfs)arts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk. Voor werknemers bestaat daarnaast de mogelijkheid een second opinion te vragen bij een onafhankelijk bedrijfsarts. Informatie hierover kun je navragen bij je (bedrijfs)arts.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Finance van Beter: [finance@beter.com](mailto:finance@beter.com).

Het geniet onze voorkeur om uw klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt. Mocht u dit al gedaan hebben en daarmee niet verder komen, dan kunt u onderstaande procedure volgen.

### Wat moet u doen als u een klacht heeft?

1. Indien uw klacht een medewerker van Beter (bijv. de (bedrijfs)arts) betreft, probeer dan eerst in een gesprek met hem of haar het probleem op te lossen. Lukt dit niet, ga dan naar stap 2.
2. U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk indienen. Schriftelijk verdient de voorkeur. U kunt hiervoor een klachtenformulier opvragen (tel.nr. 088-90 90 200) of uw klacht via mail sturen naar [kwaliteit@beter.com](mailto:kwaliteit@beter.com).
3. U ontvangt binnen vijf werkdagen een telefonische of schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
4. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar die voor een toelichting met u contact zal opnemen. Daarnaast wordt binnen Beter gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.
5. U ontvangt binnen vier weken (na ontvangst van uw klacht) een schriftelijk antwoord. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt de voorgestelde oplossing vermeld en (indien van toepassing) doorgegeven welke verbeteracties Beter aanbrengt.
6. Indien u het niet eens bent met de schriftelijke voorgestelde afhandeling kunt u binnen vier weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Beter. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen vier weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.

**Wanneer u vindt dat Beter uw klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost**

Wanneer de klachtenprocedure bij Beter naar uw inzicht niet tot een voor u bevredigende oplossing heeft geleid, heeft u nog de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie voor de arbodiensten.

U kunt dit doen via [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl).

In het scherm "Kies een geschillencommissie", kiest u voor "Geschillencommissie Arbodiensten/OVAL".

In de vragenlijst die volgt, kiest u bij vraag 4 voor "Geschillencommissie Arbodiensten".

Beter stemt in met de behandeling van uw klacht door deze geschillencommissie.

Voor klachten over aanstellingskeuringen kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van de Rijksoverheid; de Commissie Klachtenbehandelingen Aanstellingskeuringen (CKA).

U kunt contact opnemen met CKA via post, E-mail of telefoon:

CKA

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

Telefoon: (070) 349 95 73

Mail: [info@aanstellingskeuringen.nl](mailto:info@aanstellingskeuringen.nl)

Tot slot is er nog de mogelijkheid uw zaak voor te leggen aan het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>