

## Klachtenprocedure

BusinessHealthSupport streeft ernaar om optimale kwaliteit van dienstverlening te waarborgen. U kunt dan denken aan dienstverlening in de breedste zin van het woord zoals communicatie, bereikbaarheid, afspraken, (inhoudelijke) adviezen en werkwijze. Voldoen wij niet aan uw verwachtingen of bent u ontevreden dan kunt u een klacht of een verbetervoorstel indienen.

Om er zeker van te zijn dat uw klacht of verbetervoorstel juist wordt afgehandeld en wij zo onze dienstverlening kunnen verbeteren, hebben wij een beknopte en heldere klachtenprocedure;

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail).
- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Uw klacht of verbetervoorstel wordt door de verantwoordelijke kwaliteitsfunctionaris in behandeling genomen en intern onderzocht. Tevens zal deze functionaris contact met u opnemen voor een toelichting.
- De verbetering wordt in gang gezet. Binnen 3 weken ontvangt u hierover bericht.

Mocht u niet tevreden zijn hoe de klacht of het verbetervoorstel is afgehandeld, dan kunt u binnen 1 maand zich schriftelijk wenden tot de directie van BusinessHealthSupport. U wordt dan uitgenodigd om e.e.a. toe te lichten, zo nodig met een onafhankelijke derde. Binnen 1 maand hoort u dan de definitieve beslissing.

Stel dat u het niet eens bent met deze laatste beslissing dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten.

Let op, onderstaande valt niet onder deze klachtenprocedure;

- Het niet eens zijn met het advies van de bedrijfsarts, zie procedure deskundigenoordeel [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)
- Het claimen van financiële schade c.q. sancties van UWV op ons verhalen, zie onze algemene voorwaarden en de bezwaarprocedure van UWV [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)
- Vragen of opmerkingen over een factuur.

### Contact:

BusinessHealthSupport Risicobeheer B.V. / BusinessHealthSupport Arbozorg B.V. /

BusinessHealthSupport Risicofinanciering B.V.

Hoofdstraat 6, 5109 AC 's Gravenmoer

Tel. 0162 – 31 65 23

[info@businesshealthsupport.nl](mailto:info@businesshealthsupport.nl)

[www.businesshealthsupport.nl](http://www.businesshealthsupport.nl)