

Indienen van een klacht

ActaVite probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van ActaVite kenbaar maken. Onze medewerker zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een juiste afhandeling. Een zorgvuldige afhandeling van een klacht is pas mogelijk als deze op papier staat.

Wanneer u dit nog niet gedaan heeft verzoeken wij u vriendelijk om zelf of via uw werkgever een schriftelijke klacht in te dienen. Vermeldt u duidelijk uw naam, adres, telefoonnummer en uw werkgever. U kunt uw brief versturen naar:

ActaVite BV
t.a.v. de directie
Postbus 6032
4900 HA, Oosterhout

Zodra wij uw brief ontvangen hebben, volgt een ontvangstbevestiging.

Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede door een klant (cliënt of werkgever) over de dienstverlening van ActaVite in het algemeen of de handelwijze van een aangesloten bedrijfsarts of een medewerker van ons bedrijf, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan bestaat hiervoor een aparte procedure waarbij beroep mogelijk is bij de Uitvoering Werknemersverzekeringen (UUVW). De bedrijfsarts kan u hierover inlichten. Wellicht ten overvloede wordt hier vermeld dat deze procedure hier dus niet voor gebruikt kan worden.

Ontvangstbevestiging

In geval u een klacht heeft ingediend dan wordt u schriftelijk of via de mail op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en wie de klacht in behandeling heeft.

Behandeling

De klacht wordt zo mogelijk binnen acht weken afgehandeld middels een brief met vermelding van de klacht en de eventuele maatregelen. Indien behandeling binnen acht weken niet mogelijk is, dan wordt dit schriftelijk aan u gemeld.

1e beroepsmogelijkheid

Indien u ontevreden blijft en dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maakt aan de directie, dan wordt de klacht opnieuw behandeld.

U wordt in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of in persoonlijk gesprek) de klacht nogmaals toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaats gevonden en in welke vorm.



Indien u geen gebruik maakt van deze mogelijkheid dan ontvangt u binnen twee kalenderweken een definitieve beslissing van de directie.

2e beroepsmogelijkheid

Indien u na de 1e beroepsmogelijkheid ontevreden blijft, is er nog de mogelijkheid om zich te wenden tot de kantonrechter in Breda.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft dan kunt u zich wenden tot de directie van de ActaVite via schat@fura.nl of telefoonnummer 0800-2727268.

Wij zijn u graag van dienst.

Actavite is een dochteronderneming van Schat Consultants BV en levert verzuimbegeleiding volgens het concept van Fura Verzuimaanpak BV
E-mail: Schat@fura.nl - Kvk: 08092449
Bankrelatie: Postbank rek.nr.: 8453872. BTW identificatienr: NL8093.98.412.B01
BIG nr bedrijfsarts Joh. J. Schat: 49023699001;
Datum aantekening in BIG register:
26-04-99