

KLACHTENREGELING

Sthenos Arbeidsmedisch Advies B.V.

Bij Sthenos geloven we dat goede samenwerking begint met vertrouwen. Wij doen er alles aan om u zorgvuldig, deskundig en duidelijk te begeleiden, toch kan er weleens iets misgaan. Het kan voor komen dat u om welke reden dan ook ontevreden over ons bent. In dat geval willen we graag leren van uw feedback om waar mogelijk onze dienstverlening te verbeteren.

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op behandeling, onderzoek en afhandeling van klachten richting Sthenos arbeidsmedisch advies.

Graag zoeken wij samen naar een oplossing, óók als u niet tevreden bent.

Direct oplossen waar mogelijk

Heeft u een vraag of bent u ontevreden?

Sthenos helpt u dan graag verder. U kunt contact opnemen met uw (bedrijfs)arts of met een contactpersoon binnen Sthenos. Meestal komen we er samen wel uit.

Een klacht indienen

Bent u toch nog ontevreden?

U kunt een formele klacht indienen. Deze kunt u sturen naar info@sthenos.nl

Wilt u de onderstaande gegevens erbij vermelden?

- Naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- De datum en situatie waarop de klacht betrekking heeft
- (Indien van toepassing) de betrokken (bedrijfs)arts

Wat kunt u van ons verwachten?

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging
- Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Wij bekijken uw melding zorgvuldig en hoor en wederhoor wordt toegepast
- U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie

Indien wij meer tijd nodig hebben houden wij u uiteraard op de hoogte.

De aanpak van Sthenos

Wij richten ons op:

- Een zorgvuldige beoordeling
- Transparante communicatie
- Een passende oplossing waar mogelijk

Het doen van Sthenos is om uw klacht op te lossen van uw klacht waarbij wij direct onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Niet eens met de uitkomst?

U kunt uw klacht voorleggen aan een externe, onafhankelijke partij.

Denk bijvoorbeeld aan een erkende geschilleninstantie of beroepsorganisatie voor bedrijfsartsen, zoals de NVAB.

Wij informeren u uiteraard over de juiste vervolgstappen.

Wettelijk kader en uitzonderingen

Onze klachtenprocedure sluit aan bij de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Let op:

- Deze procedure is niet bedoeld voor geschillen over loondoorbetaling, re-integratiebesluiten of arbeidsconflicten. Hiervoor gelden andere wettelijke routes.
- Anonieme klachten kunnen wij niet altijd in behandeling nemen
- Klachten die al bij een andere instantie in behandeling zijn nemen wij in principe niet opnieuw in behandeling

Wettelijk

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de afhandeling en kwaliteitsverbetering.