

Heb je een klacht?

Dokter Jones probeert je altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Inhoudelijke kennis, maar ook bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening spelen een belangrijke rol in onze dienstverlening.

Ben je desondanks ontevreden over de dienstverlening van Dokter Jones? Dan vragen we je een klacht in te dienen. Dokter Jones beschouwt een klacht als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en onze klanten voortaan beter te kunnen ondersteunen.

Om zeker te zijn van een goede afhandeling van iedere klacht heeft Dokter Jones een duidelijke klachtprocedure. Maar op de eerste plaats vinden we het belangrijk dat jouw visie op de klacht gehoord wordt. Daarom begint wat ons betreft iedere uiting van onvrede over onze dienstverlening met een goed gesprek.

Het is de moeite waard om het gesprek aan te gaan met de betreffende medewerker van Dokter Jones of, als je dat prettiger vindt, met een andere collega van Dokter Jones. Wij zijn altijd bereid hiervoor tijd vrij te maken en samen naar een oplossing te zoeken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kun je gebruikmaken van onderstaande klachtenprocedure.

De klachtenprocedure van Dokter Jones

1. De klacht indienen

Je kunt je klacht indienen via het digitale klachtenformulier op de website. Je ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer de klacht namens een werkgever of werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die is ondertekend door de persoon die de klacht wil indienen.

2. De klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met je zal opnemen. Daarnaast informeert de klachtenfunctionaris binnen Dokter Jones naar de mening van de betrokken persoon/personen.

3. Uitspraak binnen een maand

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Je ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke oplossingen of te nemen verbeteracties Dokter Jones aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak toegelicht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Bezwaar maken tegen de uitspraak

Wanneer je het niet eens bent met de uitspraak, kun je binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Dokter Jones. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvang je van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst.

Wanneer je vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kun je je



Dokter Jones is specialist in taakdelegatie en verzuimbegleiding.
Met ons team bedrijfsartsen en casemanagers bieden wij efficiënte zorg met aandacht.
Voor het bedrijf, voor de medewerker én voor het re-integratietraject.

wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten (<https://www.klachtregeling.nl>).

Uitzonderingen

Twee situaties zijn uitgezonderd van deze klachtenprocedure.

1. Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden (zie www.uwv.nl), de procedure deskundigenoordeel bedoeld.
2. Ook een claim betreffende financiële schade die je door toedoen van Dokter Jones meent te hebben opgelopen, wordt niet binnen de klachtprocedure behandeld, maar door de directie.



Dokter Jones is specialist in taakdelegatie en verzuimbegeleiding.
Met ons team bedrijfsartsen en casemanagers bieden wij efficiënte zorg met aandacht.
Voor het bedrijf, voor de medewerker én voor het re-integratietraject.