

Van klacht tot kwaliteit

Een kans om het beter te doen

Een klacht of verbetersuggestie is een kans. Een kans om het beter te doen. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Hoe werkt onze klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen we direct op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. U kunt het probleem bespreken met de desbetreffende medewerker.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet 1-2-3 opgelost, dan kunt u eenvoudig via onze website ons contactformulier invullen. Heeft u problemen bij het invullen van het contactformulier? Onze medewerkers helpen u graag.

U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Uw klacht wordt toegewezen aan een onafhankelijke klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar onderzoekt zorgvuldig uw klacht. U wordt in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten. Ons streven is om uw klacht binnen zes weken na ontvangst te hebben afgehandeld.

Uitzonderingen

Twee situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

1. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van FlexDossier meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een jurist inschakelen voor een aansprakelijkstelling.
2. Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Financiën: facturatie@bedrijfsartsengroep.nl