Klachtenregeling BC Organisatie Advies in Gezond Werken (BCOAG)

Wij vinden uw klacht belangrijk

Een goede relatie tussen u en uw bedrijfsarts, adviseur of andere professional van BCOAG is belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, begeleiding, advisering of de manier waarop u bent benaderd.

BCOAG vindt het belangrijk dat u uw onvrede kunt uitspreken en dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld. Een klacht biedt ons bovendien de mogelijkheid om te leren en onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Wij streven ernaar om klachten zo laagdrempelig, zorgvuldig en transparant mogelijk te behandelen. In eerste instantie proberen we samen met u tot een passende oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt, kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

1. Bespreek uw klacht eerst met ons

Wanneer u niet tevreden bent, adviseren wij u om dit eerst te bespreken met de persoon op wie uw klacht betrekking heeft. Vaak kan een open gesprek veel duidelijkheid geven en kan een probleem op een eenvoudige manier worden opgelost.

Geef bij het maken van een afspraak aan dat u een klacht wilt bespreken. Zo kan voldoende tijd worden gereserveerd om naar uw verhaal te luisteren en samen naar een oplossing te zoeken.

Vindt u het moeilijk om uw klacht rechtstreeks te bespreken, of komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht ook rechtstreeks via de klachtenprocedure indienen.

2. Uw klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via: info@bcoag.nl

Beschrijf uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk. Geef daarbij hoe en wanneer wij contact met u kunnen opnemen.

3. Ontvangst en eerste beoordeling

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht ontvangt u zo spoedig mogelijk een bevestiging van ontvangst. Wij bespreken vervolgens met u wat de beste manier is om uw klacht te behandelen. Daarbij kijken we onder andere naar de aard van uw klacht, uw wensen en de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Wij streven ernaar om na ontvangst van uw klacht binnen **vijf werkdagen** contact met u op te nemen.

4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer u er samen met BCOAG niet uitkomt, kunt u gebruikmaken van een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenprocedure, uw vragen beantwoorden en, wanneer u dat wenst, bemiddelen tussen u en BCOAG.

De klachtenfunctionaris kan u ook helpen bij het formuleren van uw klacht en bij het bepalen van de vervolgstappen.

De ondersteuning door de klachtenfunctionaris is voor u kosteloos.

5. Onderzoek en formele behandeling

Wanneer uw klacht niet door een gesprek of bemiddeling kan worden opgelost, wordt de klacht formeel behandeld. Het uitgangspunt is dat een schriftelijk oordeel over een formeel ingediende klacht **binnen zes weken** wordt gegeven. Wanneer meer tijd nodig is, kan deze termijn, indien toegestaan binnen de toepasselijke klachtenregeling, met maximaal vier weken worden verlengd. U wordt hierover tijdig geïnformeerd en ontvangt daarbij een toelichting op de reden van de verlenging.

6. Uitkomst van de klacht

Na afronding van de klachtenbehandeling ontvangt u schriftelijk bericht over de uitkomst.

Wanneer u tevreden bent met de uitkomst, wordt de klacht hiermee afgesloten. Bent u niet tevreden met de uitkomst? Dan bespreken wij met u welke mogelijkheden er zijn om de klacht verder te laten behandelen.

7. Zorgvuldigheid, privacy en vertrouwelijkheid

Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig en met respect voor alle betrokkenen.

Tijdens de klachtenprocedure gaan BCOAG, de klachtenfunctionaris en andere betrokkenen zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. Waar van toepassing geldt een geheimhoudingsplicht.

Bij de behandeling van een klacht streven wij naar een respectvolle en veilige communicatie. Zowel de klager als de betrokken medewerker of zorgverlener krijgt de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten.

8. Leren van klachten

Wij zien klachten niet alleen als een probleem dat moet worden opgelost, maar ook als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Waar een klacht aanleiding geeft tot een verbetering van onze werkwijze, communicatie of dienstverlening, bekijken wij welke maatregelen nodig zijn. Daarbij wordt uiteraard zorgvuldig omgegaan met de privacy van de betrokkenen.

9. Uw rechten tijdens de klachtenprocedure

U mag verwachten dat:

- uw klacht serieus en zorgvuldig wordt behandeld;
- u duidelijk wordt geïnformeerd over de procedure;
- u weet wie uw aanspreekpunt is;

- u de gelegenheid krijgt uw verhaal te vertellen;
- relevante betrokkenen worden gehoord;
- vertrouwelijk met uw gegevens wordt omgegaan;
- u wordt geïnformeerd over de voortgang;
- u duidelijk wordt geïnformeerd over de uitkomst;
- u, wanneer u er niet uitkomt, wordt geïnformeerd over de mogelijke vervolgstappen.

10. Meer informatie

Heeft u vragen over deze klachtenregeling of wilt u weten welke stap voor u het meest geschikt is? Neem dan contact met ons op.

BCOAG
E-mail: **info@bcoag.nl**
Website: **www.bcoag.nl**

Tel: 085-2126556

Vastgesteld op: oktober 2026