

KLACHTENPROCEDURE BAKEN 5 B.V.

Versie: 0125

Baken 5 staat voor kwaliteit en tevreden relaties. Samenwerken behoort tot een van onze kernwaarden en samen met u streven wij naar een optimale samenwerking. Een klacht of aanmerking op onze dienstverlening biedt ons de mogelijkheid om onze kwaliteit op een hoog niveau te houden. Schroom daarom niet om uw suggestie of klacht met ons te delen.

De procedure

1. Wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening dan vernemen wij dat graag. U kunt u ontevredenheid kenbaar maken bij uw casemanager of directie. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.
2. Voor het indienen van uw klacht kunt u een email sturen naar info@baken5.nl. Uw klacht zal vervolgens afgehandeld worden door de directie van Baken 5.
3. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen een week een ontvangstbevestiging.
4. Uw klacht wordt onderzocht en binnen vier weken na de ontvangstbevestiging ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie. Afhankelijk van de inhoud van de klacht, kan dit een schriftelijke reactie zijn of in de vorm van een persoonlijk gesprek. Indien de klacht de directie betreft wordt de klacht binnen vier weken afgehandeld door een onafhankelijke externe professional.
5. Wij streven er naar om tot een oplossing te komen. Leidt dit niet tot genoegdoening, dan kan er een mediator worden ingeschakeld.
6. Wanneer u vervolgens van mening bent dat de afhandeling van uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten zie hiervoor de website van de geschillencommissie; [Klachtregeling](#)
7. Heeft u een klacht over een aanstellingskeuring (medische keuring) of wilt u informatie wat wel en niet mag bij keuringen dan kunt u zich wenden tot commissie klachtenbehandeling bij aanstellingskeuringen (CKA), zie hiervoor de website [Aanstellingskeuringen | SER](#)
8. Heeft u een klacht over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. Bent u niet tevreden over het handelen van een arbo of bedrijfsarts dan kunt u zich wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (RTG) zie hiervoor de website [Ik heb een klacht | Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg \(tuchtcollege-gezondheidszorg.nl\)](#).
9. Bent u van mening dat uw privacy onvoldoende in acht is genomen, dan kunt u dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Ons privacy reglement is gepubliceerd op onze site. Deze voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en wordt jaarlijks getoetst.
10. Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat via factuur@baken5.nl.
11. Baken 5 registreert de klacht in het klachtenregister en onderneemt verbeteracties om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.