Klachtenprocedure Healthguard
Samen werken aan vertrouwen en verbetering

We zetten ons dagelijks in voor hoogwaardige en betrouwbare dienstverlening op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg. Toch kan het voorkomen dat u als medewerker, opdrachtgever of samenwerkingspartner niet helemaal tevreden bent over onze werkwijze of communicatie.

We nemen elke melding van onvrede serieus. Uw feedback is voor ons een kans om te verbeteren. Daarom hebben wij een duidelijke, laagdrempelige klachtenprocedure ingericht. Zo zorgen we ervoor dat uw signaal snel, correct en met respect wordt opgepakt, met als doel herstel van vertrouwen en duurzame verbetering van onze dienstverlening.

1. Direct oplossen waar mogelijk
Praktische of eenvoudige klachten proberen we direct te verhelpen. U kunt deze bespreken met de betrokken medewerker, zonder dat een formele procedure nodig is.

2. Formele klacht indienen
Is de klacht niet opgelost of complexer van aard? Dan kunt u een formele klacht indienen via: klacht@healthguard.nl Vermeld daarbij uw naam, contactgegevens, de betrokken persoon of dienst, de datum, een korte omschrijving van de klacht en eventuele omschrijving van de stappen die al ondernomen zijn om de klacht op te lossen. Onze klachtenfunctionaris zal uw klacht vervolgens behandelen.

3. Zorgvuldige behandeling
- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- Uw klacht wordt onderzocht volgens het beginsel van hoor en wederhoor en behandeld binnen de AVG-wetgeving.
- Afhankelijk van het specifieke geval ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht, of wordt u uitgenodigd voor een gesprek. Na een gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.
- We streven ernaar uw klacht binnen 6 weken af te handelen.

Afhankelijk van de aard van de klacht worden correctieve- en/of preventieve maatregelen getroffen. Intern wordt vervolgens controle uitgevoerd op naleving van deze maatregelen.

4. Klachten over medisch handelen
Gaat uw klacht over het medisch handelen of over een medisch oordeel van een arts, dan wordt die klacht beoordeeld door de verantwoordelijke bedrijfsarts. Werkt de arts over wie u klaagt onder supervisie, dan beoordeelt zijn superviserende bedrijfsarts de klacht. Gaat de klacht over de bedrijfsarts zelf, dan legt Healthguard de klacht voor aan een andere bedrijfsarts. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en houdt u op de hoogte; het medisch oordeel blijft bij de arts.

5. Niet eens met de uitkomst?
Als u het niet eens bent met de afhandeling, kunt u binnen 1 maand bezwaar aantekenen via klacht@healthguard.nl Een directielid zal uw bezwaar beoordelen en u binnen 4 weken schriftelijk informeren over het besluit.

6. Deskundigenoordeel UWV
Onvrede over een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Onder bepaalde voorwaarden kunt u een deskundige oordeel of second opinion aanvragen. Gaat uw klacht over arbeids(on)geschiktheid of re-integratie-inspanningen? Dan kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Deze situatie valt buiten deze klachtenprocedure.

Vastgelegd 1 mei 2025, geactualiseerd 20 augustus 2026.