

M

meijers

vitaal

KLACHTENREGLEMENT

Privacyreglement

Rechtsgeldig bevoegde functionaris

Klachtenfunctionaris

Handelsnaam

Classificatie document

Versie 1.0

Meijers Vitaal

Normaal

De klachtenregeling van Meijers Vitaal heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om de klachten van aangesloten klanten (en haar medewerkers) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Meijers Vitaal;
- b. *Medewerker*: een ieder die werkzaamheden verricht namens of via Meijers Vitaal (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- c. *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die de klacht namens Meijers Vitaal in ontvangst neemt;
- d. *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- e. *Respondent*: diegene die een klacht deponert.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Meijers Vitaal zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Meijers Vitaal;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Meijers Vitaal, wordt aangemerkt als een gedraging van Meijers Vitaal.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Meijers Vitaal draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht schriftelijk of via mail bij Meijers Vitaal;
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de respondent;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief tijdstip, plaats);
 - d. naam van de gene waartegen de klacht is gericht
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;
4. Meijers Vitaal kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1^e, 2^e of 3^e lid voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

Artikel 5 Uitvoering

1. Zodra Meijers Vitaal naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt schriftelijk medegedeeld dat Meijers Vitaal ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Meijers Vitaal bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn
 - b. de verdere procedure
 - c. de contactpersoon
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Meijers Vitaal zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

Artikel 7 Klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht bij de (eind) verantwoordelijke functionaris terecht komt voor afhandeling:

- Inhoud (medisch): stafarts Meijers Vitaal
- Procedureel en bejegening: manager arbo.

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS) wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Meijers Vitaal. Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Meijers Vitaal is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. De stafarts reikt u de folder "**U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?**" uit. Hierin is de procedure terug te lezen:

([https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20\(klacht\).pdf](https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20(klacht).pdf))

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Meijers Vitaal is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang inzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en inzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Meijers Vitaal stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Meijers Vitaal handelt de klacht af binnen 2 weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Meijers Vitaal kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Afhandeling

1. Meijers Vitaal stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt;
2. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Meijers Vitaal kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Meijers Vitaal draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Meijers Vitaal';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 mei 2021.