

# Klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de dienstverlening van MKB Vitaal te verbeteren.

## Artikel 1 Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

**Klacht:** iedere uiting van onvrede door of namens de klager betreffende de dienstverlening van MKB Vitaal in het algemeen of nalaten van medewerkers van MKB Vitaal, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. Een uitzondering hierop is het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Klager kan in die gevallen gebruik maken van een second opinion.

**Betrokkene:** de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van MKB Vitaal zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij MKB Vitaal.
2. Onder medewerkers van MKB Vitaal, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van MKB Vitaal werkzaamheden ten behoeve van klanten/ cliënten van MKB Vitaal hebben verricht.
3. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij MKB Vitaal worden ingediend.
4. Voor de behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam en het adres van de betrokkene;
  - b. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
  - c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
5. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## Artikel 3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangstbevestiging van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen vijf werkdagen bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
  - a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - b. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
  - d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

## Artikel 4 Wijze van behandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.
2. MKB Vitaal is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. MKB Vitaal stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
6. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. MKB Vitaal handelt de klacht af binnen drie weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging de klacht af te handelen.
8. MKB Vitaal stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.
9. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan MKB Vitaal, ter attentie van de Directie, postbus 260, 2260 AG Leidschendam.
10. De directie zal binnen 3 weken schriftelijk reageren op de ingediende klacht. In de reactie wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten, volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager zich ook wenden tot de certificerende instelling DNV of de Autoriteit Persoonsgegevens indien de klacht ging over het in strijd zijn met de privacywet bij de verwerking van persoonsgegevens.

## Artikel 5 Registratie

1. MKB Vitaal draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat: het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. MKB Vitaal zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelende klachten.

## Artikel 6 Slotbepalingen

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van MKB Vitaal
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft. Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de dienstverlening van MKB Vitaal te verbeteren.