

# 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 onvrede over het advies van de bedrijfsarts m.b.t. arbeidsongeschiktheid voor het eigen werk en/of mogelijkheden tot re-integratie. Klager kan in die gevallen gebruik maken van een deskundigenoordeel bij het UWV. De klacht is dan niet ontvankelijk.

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 schriftelijk 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 medewerker 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 een onafhankelijke klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is altijd een andere medewerker dan de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.
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 mee gezonden stukken toegezonden.
5. MKB Vitaal handelt de klacht af binnen 4 tot 6 weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging. Indien afhandeling binnen de genoemde termijn niet kan plaatsvinden wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. 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.
7. Komen we er samen niet uit en het betreft een klacht over uw behandeld arts, dan helpen wij u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt een geschil.
8. Een geschil wordt in behandeling genomen door een geschilleninstantie. MKB Vitaal is hiervoor aangesloten bij de Stichting DOKh. Dit is een onafhankelijke geschilleninstantie die landelijk erkend is door VWS.
9. Informatie over de procedure en de kosten die hieraan verbonden zijn vindt u [hier](#).

## Artikel 5 Registratie

1. MKB Vitaal registreert de 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. Minimaal eenmaal per jaar worden de behandelde klachten door onze directie geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie voeren wij (waar nodig) verbeteringen door in onze organisatie.

## 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.