

Klachtenreglement Vitalr

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

Onder klachten wordt verstaan; iedere uiting van ongenoegen al dan niet voorzien van een verzoek tot financiële genoegdoening (claims) naar aanleiding van geleverde producten/diensten door Vitalr.

Klachten of uitingen van onvrede die betrekking hebben op een inhoudelijke beoordeling door een bedrijfsarts of arbeidsdeskundige die door Vitalr is ingeschakeld, vallen buiten de reikwijdte van dit klachtenreglement. Klagers kunnen in een dergelijk geval beroep doen op hun recht tot een second-opinion door een onafhankelijk bedrijfsarts en/of een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen.

Procedure afhandeling klachten

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende (hierna te noemen de klager) inzake de dienstverlening van Vitalr in het algemeen of nalaten van individuele medewerkers van Vitalr, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. De wijze waarop een klacht ingediend en afgehandeld wordt is hieronder nader beschreven.

- a. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
- b. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger in het klachtenoverzicht geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).
- c. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst overhandigd aan een van de directie van Vitalr. De directie kan de afhandeling van de klacht delegeren aan een daarvoor bevoegde medewerker, maar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling ervan. De directie kan de klacht niet delegeren naar een medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
- d. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de 5e werkdag na de dag van ontvangst, schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- e. De behandelaar van de klacht, neemt voor zover dat nog niet gebeurd is, binnen 2 werkdagen contact op met de beklagde, zodat deze wederhoor kan geven op de klacht.
- f. De klager ontvangt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- g. Indien de klager het niet eens is met de in sub f. schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 2 weken na ontvangst schriftelijk kenbaar aan de directie van Vitalr
- h. Indien de klager niet binnen 2 weken reageert op het in sub f. bedoelde voorstel, dan wordt aangenomen dat de klacht naar tevredenheid is opgevolgd en wordt de registratie van de klacht bijgewerkt en wordt deze afgesloten.
- i. De klager wordt binnen 4 weken na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Vitalr in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door een der partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een

- gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook een onafhankelijk bemiddelaar en de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is.
- j. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Vitalr.
 - k. Tijdens het in sub i. bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd, wordt de registratie van de klacht bijgewerkt en afgesloten.
 - l. Indien het in sub i. bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie van de brancheorganisatie van arbo-diensten, OVAL, Reitseplein 1 5037 AA Tilburg.
 - m. Klachten over een onjuiste behandeling door de bedrijfsarts of over het medische handelen door de bedrijfsarts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
 - n. De registratie van de klacht wordt bijgewerkt en afgesloten.
 - o. Monitoring van het klachtenoverzicht wordt gedaan aan de hand van periodieke analyses waarbij er verbetervoorstellen worden opgesteld en aan de directie van Vitalr worden voorgelegd en met hen besproken.

Geschillen tussen Partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, kunnen door de klager worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Overijssel locatie: Schuurmanstraat 2 8011 KP Zwolle

N.B. Mocht de klacht betrekking hebben op het arbeidsdeskundig handelen kan er ook rechtstreeks een klacht ingediend worden bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen over de betreffende arbeidsdeskundige