

## Klachtenreglement

### **Wanneer u een klacht heeft**

Vitaal Ondernemen B.V. streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol.

Bent u ontevreden over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. Vitaal Ondernemen B.V. beschouwt een klacht als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Vitaal Ondernemen B.V. een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt.

Uitzonderingen op deze regeling:

1. Onvrede met een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtenprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden (zie [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)), de procedure deskundigenoordeel bedoeld.
2. De klachtenprocedure is ook niet van toepassing wanneer de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens. De klacht zal dan behandeld worden conform ons privacybeleid. Hierover is meer te lezen in ons privacyreglement op onze website [www.vitaalondernemen.nl](http://www.vitaalondernemen.nl).
3. Wanneer aan de werkgever een loonsanctie is opgelegd door UWV en u bent van mening dat Vitaal Ondernemen B.V. hiervoor verantwoordelijk is, is deze klachtenprocedure eveneens niet van toepassing.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

1. U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons indienen, namelijk zowel telefonisch, mondeling als schriftelijk. Onze voorkeur gaat uit naar een schriftelijke klacht, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een medewerker. Naast de melding per brief is er ook een mogelijkheid via het klachtenformulier onderaan deze pagina of via [arbo@vitaalondernemen.nl](mailto:arbo@vitaalondernemen.nl)

Het is voor ons van belang om te weten om wat voor soort klacht het gaat. Schrijf dus altijd op waar de klacht betrekking op heeft. Benoem tevens uw:

- o naam;
- o adres;
- o telefoonnummer;
- o e-mailadres;
- o werkgever/bedrijf
- o omschrijving van de klacht en

o de gegevens van de medewerker van Vitaal Ondernemen B.V. die betrokken is bij de klacht.

U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Vitaal Ondernemen B.V. gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

2. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Vitaal Ondernemen B.V. aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
3. Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Vitaal Ondernemen B.V. . U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst.
4. Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan

### **Klachten arbeidsomstandighedensprekuren en arbeidsgezondheidskundig onderzoek**

Voor klachten over het arbeidsomstandigheden spreekuren en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Dit geldt alleen als de klacht betrekking heeft op een bedrijfsarts. Indien de Wkkgz van toepassing is, geldt in eerste instantie ook de algemene klachtenprocedure van Vitaal Ondernemen B.V.

### **Tot welke instanties kunt u zich wenden**

Indien u ontevreden bent over de afhandeling van een klacht zoals hierboven omschreven, dan kunt u zich wenden tot de:

[secretariaat@dokh.nl](mailto:secretariaat@dokh.nl)

[www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

Indien u een klacht heeft over de door ons uitgevoerde aanstellingskeuring kunt u zich wenden tot de Commissie Klachten Aanstellingskeuring (CKA) via:

<https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen>

Indien u een klacht heeft over een medisch oordeel dan kunt u zich wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg via:

<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>