

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Vitales wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren. De regeling is noodzakelijk omdat gewerkt wordt met en ten behoeve van bedrijven, instellingen, individuele reïntegratiecliënten in de ruimste zin des woords.

### Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht; een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Vitales dan wel een door Vitales ingeschakelde derde. Buitengesloten worden de correcties m.b.t. de lonen van flexwerkers en gefactureerde naar opdrachtgevers.
2. Vitales: Vitales

### Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen door Vitales uit te voeren reïntegratietrajecten, plaatsingen, uitzend- of detachingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de directie van Vitales. Verder kan de klacht persoonlijk worden ingediend bij de accountmanager. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij de vestiging van Vitales en de gegevens van de melder worden vervolgens opgenomen door de kwaliteitsfunctionaris (of de externe klachtenbehandelaar bij diens afwezigheid) die dezelfde dag aan de melder het klachtenformulier stuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4. Een kopie van de klacht wordt gerubriceerd en verwerkt door de kwaliteitsfunctionaris in het klachtensysteem van Vitales. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Vitales t.a.v. de directie. Een schriftelijk ontvangen klacht zal worden bevestigd binnen drie werkdagen aan cliënt, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. Naam en adres van de melder
  - b. De datum van de melding
  - c. Een omschrijving van de klacht; de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

### Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien;
  - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
  - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Vitales. Indien hiervan sprake is, dan zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
  - d. de klacht anoniem is.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### Artikel 4. Klachtenbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van Vitales. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedragingen betrokken is geweest (in casu de kwaliteitsfunctionaris/externe klachtenbehandelaar).

## **Klachtenreglement Vitales**

---

- 4.2. Na ontvangst van de klacht zend de directie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zend de directie een afschrift van de klacht en de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de kwaliteitsfunctionaris/externe klachtenbehandelaar.
- 4.3. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorng wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder alsmede degene, op wie de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- 4.4. De directie handelt de klacht af:
  - a. binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
  - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke melding gedaan aan de melder.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden en de wijze waarop dit zal gebeuren.

### **Artikel 5. Administratie**

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens het directie overleg door de kwaliteitsfunctionaris van:
  - a. het aantal klachten;
  - b. de aard van de klachten;
  - c. beoordeling van de ingediende klachten;
  - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.
- 5.3. De kwaliteitsfunctionaris beoordeelt naar aanleiding van de klachtenrapportage of er trends zichtbaar zijn, of de getroffen maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Vitales.

### **Artikel 6. Externe klachtenbehandelaar**

- 6.1. De klachtenbehandelaar is niet op enigerlei wijze verbonden met of betrokken bij Vitales en/of een medewerker van Vitales en/of ingeschakelde derde door Vitales.
- 6.2. De klachtenbehandelaar zal worden ingeschakeld op het moment dat de onpartijdigheid van de directie en/of kwaliteitsfunctionaris van Vitales in het geding kan komen of komt.
- 6.3. Gegevens van de klachtenbehandelaar zijn; Holla Consultancy en Reintegratie, mevrouw J. Holla, in functie eigenaar en geregistreerd en gecertificeerd arbeidsdeskundige, kantoorhoudende Standerdmolen 8, 3995 AA Houten.
- 6.4. Ter administratie van de klacht zal de klachtenbehandelaar haar eindrapportage aan de kwaliteitsfunctionaris doen toekomen ten behoeve van de administratie als vermeld onder artikel 5.
- 6.5. De externe klachtenbehandelaar handelt volledig overeenkomstig dit klachtenreglement.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Hengelo, 1 mei 2006.

B.M.A. Venema