



Klachtenprocedure

Algemeen

Vitaal Verder probeert de bij Vitaal Verder aangesloten organisaties en haar werknemers zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan gewenst. Laat ons dat dan weten. Om ervoor te zorgen dat uw klacht altijd goed en adequaat afgehandeld wordt, maakt Vitaal Verder gebruik van onderstaande klachtenprocedure.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over Vitaal Verder en zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke (per post of per e-mail ingediende) uiting van onvrede door een klant (opdrachtgever en/of cliënt) over de dienstverlening van Vitaal Verder in het algemeen of de handelwijze van een aangesloten bedrijfsarts of een medewerker van Vitaal Verder in het bijzonder.

1. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Vitaal Verder t.a.v. de Directie, Steenstraat 44, 7571 BL te Oldenzaal of per mail; info@vitaalverder.nl. Om uw klacht goed te kunnen behandelen werken wij met een klachtenformulier. U kunt het klachtenformulier downloaden van onze site: www.vitaalverder.nl. Binnen 14 dagen ontvangt u per post of per e-mail een bevestiging van ontvangst van de klacht.

2. Duur van de behandeling van de klacht

Ons streven is om uw klacht binnen 3 weken na ontvangst naar tevredenheid af te handelen. Het kan voorkomen dat het afhandelen van uw klacht meer of minder tijd vergt. Hiervan houden we u uiteraard op de hoogte. Wij streven er uiteraard te allen tijde naar om uw klacht zo snel en correct mogelijk af te handelen.

3. Het in behandeling nemen van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door de teamleider of directie van Vitaal Verder. Uiteraard wordt uw klacht ook besproken met de betrokken medewerker.

4. Uitspraak

Op basis van de verkregen informatie zal Vitaal Verder tot een uitspraak komen. De uitspraak wordt altijd schriftelijk of per e-mail aan u bekend gemaakt.

5. Beroepsmogelijkheid

Indien u ontevreden bent met de uitspraak omtrent uw klacht, dan kan dit beargumenteerd binnen één maand schriftelijk of per e-mail kenbaar gemaakt worden aan de directie van Vitaal Verder. Uw klacht zal dan opnieuw in behandeling worden genomen.



Indien u ook na deze uitspraak niet tevreden bent, dan is er tenslotte de mogelijkheid om u tot een bevoegde rechter in Nederland te wenden, welke volgens het geldend Nederlands recht een uitspraak zal doen.

6. Wat doet Vitaal Verder met uw klacht?

Na afhandeling van uw klacht archiveren wij het dossier in ons klachtendossier. Minimaal éénmaal per jaar worden de behandelde klachten door onze directie geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie voeren wij (indien nodig) verbeteringen door in onze organisatie.

7. Uitzonderingen op de klachtenprocedure

De volgende twee situaties zijn niet van toepassing op deze klachtenprocedure:

- Indien u het niet eens bent met een advies van de bedrijfsarts. In een dergelijke situatie dient u een second opinion, dan wel een deskundigenoordeel aan te vragen (deze laatste bij UWV, zie www.uwv.nl).
- Indien uw klacht zich toespitst op het persoonlijk functioneren van de bedrijfsarts begeleiden wij u verder met uw klacht.

Wij zullen u in deze gevallen informeren en verwijzen.

Tenslotte

Heeft u naar aanleiding van deze procedure nog vragen, dan kunt u uiteraard contact opnemen met Vitaal Verder. Wij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0541 571058.

Vitaal Verder stelt alles in het werk om uw klacht samen met u en in goed vertrouwen op te lossen.