

# KLACHTENREGELING VIAZUIDWEST

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1) Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a) Klacht: een uiting van onvrede over de dienstverlening door Viazuidwest die schriftelijk en gemotiveerd bij haar is ingediend. Het kan een klacht zijn over gedraging, het innemen van standpunten of beslissingen die betrekking hebben op klager.
  - b) Klager: degene die een klacht indient, zijnde een opdrachtgever, een werknemer die in dienst is bij opdrachtgever dan wel diens gemachtigde.
  - c) Klachtenfunctionaris: een door Viazuidwest aangewezen en daartoe geschikt geachte persoon die binnen Viazuidwest belast is met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

### Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

- 1) De klachtenregeling is bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daartoe:
  - a) Zorgt Viazuidwest voor een zorgvuldige registratie van klachten en de afhandeling daarvan;
  - b) Identificeert Viazuidwest de oorzaken van klachten;
  - c) Tracht Viazuidwest zover dit redelijkerwijs in haar vermogen ligt, de oorzaken van klachten weg te nemen en treft zij maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 3 De klachtenfunctionaris

- 1) De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst en zorgt voor de afhandeling daarvan.
- 2) De klachtenfunctionaris is niet direct betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- 3) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
- 4) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door directie of medewerkers van Viazuidwest.
- 5) De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a) het bevestigen van ontvangst en registreren van de klacht;
  - b) het informeren van Viazuidwest over de in behandeling zijnde klacht;
  - c) het met klager voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - d) het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.  
Hiertoe legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, hoort hun reactie en vat deze samen en zorgt voor accordering daarvan.
  - e) het aan Viazuidwest sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;

- f) het informeren van klager over het oordeel van Viazuidwest en, indien van toepassing, over de maatregelen waartoe besloten is en het tijdstip van realisatie;
- g) het informeren van klager over de mogelijkheid om bij de Directie bezwaar aan te tekenen tegen het oordeel;
- h) indien de klacht een opdrachtnemer van Viazuidwest betreft en Klager daartoe instemming geeft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht aan hem door en betreft hij deze conform f. bij zijn onderzoek.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### Artikel 4 Het indienen van een klacht

- 1) Een klacht kan worden ingediend door een belanghebbende, zijnde:
  - a) De Opdrachtgever, tevens werkgever van de werknemer aan wie Viazuidwest een dienst verleend heeft op in het kader van Verzuim, Re-integratie, preventie en/of vitalisering;
  - b) Een werknemer die werkzaam is bij een Opdrachtgever van Viazuidwest en aan wie een dienst verleend werd in het kader van Verzuim, Re-integratie, preventie en/of vitalisering;
  - c) Degene die door de werknemer schriftelijk gemandateerd is om hem te vertegenwoordigen.
- 2) De klacht wordt schriftelijk ingediend bij:  
Viazuidwest BV,  
t.a.v. Klachtenfunctionaris,  
Vosmaerstraat 2  
4461 HT GOES
- 3) Viazuidwest bevestigt de ontvangst van een klacht binnen een week.

#### Artikel 5 Behandeling van de klacht

- 1) Viazuidwest waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
- 2) Viazuidwest neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
  - a) klachten zijn veroorzaakt door een persoon die niet bij Viazuidwest werkzaam is en aan wie zij geen opdracht tot dienstverlening verstrekte;
  - b) klachten zijn veroorzaakt door een persoon die niet bij Viazuidwest werkzaam is en klager niet wil dat de klacht aan deze persoon toegezonden wordt;
  - c) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld of nog in behandeling is;
  - d) klager de klacht schriftelijk te kennen geeft dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
- 3) Indien Viazuidwest een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
- 4) Viazuidwest beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien Viazuidwest voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan vier weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Viazuidwest meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door Viazuidwest bedraagt deze termijn vier weken of, indien redelijkerwijs niet haalbaar, acht weken.

- 5) Viazuidwest zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld en motiveert haar oordeel over de klacht. In voorkomende gevallen geeft zij aan of de klacht aanleiding is om maatregelen te treffen en welke dit zijn.
- 6) Indien klager het niet eens is met de beslissing van Viazuidwest, kan klager daartegen binnen vier weken bezwaar maken bij de Directie van Viazuidwest. Klager krijgt binnen vier weken na ontvangst de mogelijkheid zijn klacht met de Directie te bespreken. Deze termijn kan eenmalig met maximaal 4 weken uitgesteld worden.
- 7) Indien klager het gesprek met de directie nog niet eens is met de beslissing zal klager door Viazuidwest worden geïnformeerd over de toepasselijke geschilleninstantie of klachtencommissie waartoe de klager zich dan kan wenden, te weten:
  - a) Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
  - b) Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
  - c) Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

#### Artikel 6 Beoordeling klacht waarbij Opdrachtnemers betrokken zijn

- 1) Indien een klacht betrekking heeft op dienstverlening door Opdrachtnemers van Viazuidwest en klager daarmee schriftelijk instemt, wordt Opdrachtnemer betrokken bij de afhandeling van de klacht. Er is sprake van een gecombineerde afhandeling van de klacht;
- 2) Bij een gecombineerde afhandeling van de klacht wordt recht gedaan aan de dienstverlening door Viazuidwest en Opdrachtnemer afzonderlijk zowel als aan de gezamenlijke dienstverlening.

#### Artikel 7 Archivering klachtendossier

- 1) Viazuidwest bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
- 2) Documenten met betrekking tot een klacht worden, indien dit past binnen de doelstelling van deze regeling, na afhandeling van de klacht geanonimiseerd bewaard.

#### Artikel 8 Geheimhouding

- 1) Viazuidwest regelt dat een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens verplicht is tot geheimhouding daarvan. Dit laat onverlet dat op wettelijke gronden inbreuk gemaakt kan worden op deze verplichting.

#### Artikel 9 Overige klacht- en meldmogelijkheden

- 1) Ongeacht de behandeling van zijn klacht staat het klager vrij om deze ook voor te leggen aan andere instanties.

#### Artikel 10 Kosten

- 1) Tenzij dit redelijkerwijs niet van haar verwacht mag worden, brengt Viazuidwest geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 2) Als dit redelijkerwijs van haar verwacht mag worden, vergoedt Viazuidwest de reis- en verblijfskosten die klager maakte in verband met de afhandeling van zijn klacht. Andere kosten worden niet door Viazuidwest vergoed.

#### Artikel 11 Publicatie

- 1) Viazuidwest geeft bekendheid aan deze klachtenregeling door publicatie op de website. Opdrachtgevers en degenen die in opdracht van Viazuidwest aan werknemers van Opdrachtgevers diensten verlenen, krijgen een exemplaar van deze regeling overhandigd of toegezonden.

#### Artikel 12 Evaluatie

- 1) Viazuidwest evalueert deze klachtenregeling regelmatig, in ieder geval als de afhandeling van een klacht daartoe aanleiding geeft. Zij betreft in ieder geval de klachtenfunctionaris en directie bij de evaluatie.

#### Artikel 13 Onvoorziene situaties

- 1) In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Viazuidwest over de wijze van afhandeling van de klacht.

#### Artikel 14 Vaststelling en wijziging regeling

- 1) Viazuidwest houdt zich het recht voor tot aanpassing van deze klachtenregeling. Aanpassing vindt niet plaats dan na overleg met de klachtenfunctionaris.