

Klachtenreglement Masters in Vitaliteit

Inleiding

Kwaliteit van dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel. U mag er daarom op vertrouwen dat wij als arbodienstverlener ons werk met de grootst mogelijke zorg en professionaliteit uitvoeren. Mocht u desondanks ontevreden zijn over onze dienstverlening of de manier waarop u bent behandeld, dan horen wij dat graag. Uw feedback is belangrijk – voor uzelf, voor andere cliënten en voor het verbeteren van onze kwaliteit.

De eerste stap is altijd om het gesprek aan te gaan met de medewerker van Masters in Vitaliteit waarover u een klacht heeft. Wacht hiermee niet te lang, zodat eventuele emoties niet erger worden. Een gesprek kan duidelijkheid bieden en een oplossing geven. Zo zijn verdere stappen niet nodig. Komt u er samen toch niet uit, dan kunt u gebruik maken van de formele klachtenregeling zoals hieronder beschreven.

De procedure

1. Indienen klacht

Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar klachten@mastersinvitaliteit.nl. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij uw naam, geboortedatum, adres, e-mailadres, telefoonnummer en de organisatie waar u werkzaam bent en de naam van de persoon waarover u een klacht wil indienen, hierin te vermelden. Verder dient er een omschrijving gegeven te worden van de klacht (inclusief datum en plaats).

Let op: we nemen alleen klachten in behandeling die minder dan één jaar oud zijn.

2. Ontvangstbevestiging

Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

3. Onderzoek

De medewerker van Masters in Vitaliteit die de klacht afhandelt onderzoekt de klacht door zo veel mogelijk feiten en omstandigheden omtrent de klacht te verzamelen. Hiertoe zal de medewerker contact met u als klager opnemen om toelichting te vragen, maar eventueel ook met uw werkgever. Ook de persoon waarover u een klacht heeft ingediend zal door de functionaris benaderd worden in het kader van hoor- en wederhoor.

4. Termijn

Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht krijgt uw van ons een schriftelijk antwoord. Als dit niet haalbaar is, geven we aan welke termijn wel haalbaar is.

5. Uitkomst

U krijgt van ons per mail of post bericht zodra wij ons onderzoek hebben afgerond, waarbij we mededelen wat ons oordeel is en wat wij met de uitkomst zullen doen.

6. Niet eens met de uitkomst

Indien u het niet eens bent met de afhandeling en de uitkomst van de klacht, dan wordt de klacht een 'geschil'. U kunt dan binnen één maand een geschilprocedure starten bij de onafhankelijke externe geschilleninstantie DOKh. Deze geschilleninstantie is een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Hier vindt u meer informatie over de procedure bij de geschilleninstantie: <https://www.dokh.nl/klachten-en-geschillenregeling/>

Uitzonderingen op de klachtenprocedure

Er zijn twee situaties waarbij deze klachtenprocedure niet van toepassing is:

1. Onvrede over een advies van de bedrijfsarts of andere deskundige

Wanneer u het niet eens bent met een advies van de bedrijfsarts of van een deskundige die op diens verzoek is ingeschakeld, valt dit buiten de reikwijdte van de klachtenprocedure. In dat geval is de klacht niet ontvankelijk. U kunt in dergelijke situaties – onder bepaalde voorwaarden – een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV (zie www.uwv.nl) of de mogelijkheid van een 2^e opinion bespreken met de eigen bedrijfsarts.

2. Financiële schadeclaims

Een claim voor financiële schade waarvan u meent dat deze is veroorzaakt door toedoen van Masters in Vitaliteit, wordt niet binnen de klachtenprocedure afgehandeld. Dergelijke zaken worden rechtstreeks door de directie behandeld.