



Klachtenreglement

Wij vinden het prettig als u uw ontevredenheid allereerst bespreekt met de persoon over wie u niet tevreden bent. Wij verwachten van al onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en problemen waar mogelijk direct oplossen.

Heeft u toch een klacht over de werkwijze van Bram Vitaal? Dat spijt ons zeer. Wij nemen klachten uiterst serieus en zien deze als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Wij streven ernaar om een klacht zo snel mogelijk op te lossen. Hieronder leest u hoe wij dat doen.

Uitzondering op deze regel

- 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), de procedure deskundigenoordeel bedoeld.
- 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.bramvitaal.nl).
- Wanneer aan de werkgever een loonsanctie is opgelegd door UWV en u bent van mening dat Bram Vitaal hiervoor verantwoordelijk is, is deze klachtenprocedure eveneens niet van toepassing.
- 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/>
- 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>

Zo kunt u uw klacht kenbaar maken

- U kunt u uw klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk (per mail of per brief) via:
 - o 085 – 48 29 660
 - o info@bramvitaal.nl
 - o Postbus 1410, 3900 BK Veenendaal
- Het is voor ons van belang om te weten om wat voor soort klacht het gaat. Zou u ons daarom minimaal de volgende gegevens willen benoemen?
 - naam;
 - adres;
 - telefoonnummer;
 - e-mailadres;
 - werkgever/bedrijf;
 - omschrijving van de klacht en
 - naam van de medewerker van Bram Vitaal die betrokken is bij de klacht.

Bezoekadres

Newtonstraat 30
3902 HP Veenendaal
085 48 29 660

Spreekuurlocatie

Verlaat 20F
3901 RG Veenendaal

Post & e-mail

Postbus 1410
3900 BK Veenendaal
info@bramvitaal.nl

bramvitaal.nl

IBAN NL62 INGB 0674 9484 75
KVK 84724196
BTW NL863333540B01



Dit mag u altijd van ons verwachten

- Wij sturen u binnen 2 werkdagen een bevestiging dat de klacht die u heeft aangekaart door ons is ontvangen.
- Uw klacht wordt behandeld door de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Hij of zij geeft aan welke stappen hiervoor worden gezet.
- Daarnaast wordt binnen Bram Vitaal gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.
- Ook u krijgt gelegenheid om uw klacht nader toe te lichten als u dat wilt.
- Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Bram Vitaal aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
- Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Bram Vitaal. 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.
- Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de geschillencommissie DOKh.

Klachten arbeidsomstandighedenprekeuur en arbeidsgezondheidskundig onderzoek

- Voor klachten over het arbeidsomstandighedenprekeuur 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 Bram Vitaal.

Niet tevreden

- Bram Vitaal is aangesloten bij de externe geschillencommissie van Stichting DOKh. Bent u niet tevreden met de manier waarop wij uw klacht hebben behandeld dan kunt u uw klacht per e-mail indienen bij de geschillencommissie. In de omschrijving van het geschil moet duidelijk zijn opgenomen:
 - o Naam van de klager (uw naam)
 - o Als u namens een klager een geschil indient, welke relatie u tot deze persoon heeft
 - o Of u, de klager, contact heeft gehad met Bram Vitaal en een korte omschrijving van de uitkomst hiervan
 - o Over wie het geschil gaat
 - o Over welke behandeling, gedraging of bejegening u ontevreden bent.
- De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:
 - o Stichting DOKh
 - o www.dokh.nl
 - o klachtengeschillen@dokh.nl

De Geschilleninstantie doet onderzoek naar de oorzaak van het geschil. Voor dit onderzoek is het vaak nodig, dat de Geschilleninstantie informatie inwint en stukken inziet. Indien nodig



gebeurt dit met uw toestemming en met inachtneming van het beroepsgeheim van de betreffende hulpverlener. Verder worden de verschillende partijen (u en degene waar u het geschil mee heeft) gehoord. Soms is het ook nog noodzakelijk om anderen te horen. Na het onderzoek doet de Geschilleninstantie een uitspraak of uw geschil gegrond is. De uitspraak van de Geschilleninstantie is bindend voor beide partijen. De procedure vanaf het moment waarop het geschil ontvankelijk is verklaard tot de uitspraak duurt maximaal 6 maanden.