



## Klachtenreglement

1-6-2023

Merces Custodio





## Inhoudsopgave

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Klachtenreglement .....  | 2 |
| Klachtenformulier .....  | 6 |
| Behandelingstermijn..... | 6 |



## Klachtenreglement

Merces Custodio streeft altijd naar een optimale dienstverlening waarbij de verwachtingen van onze opdrachtgevers en die van de medewerkers die aan onze zorg zijn toevertrouwd, wordt overtroffen. Desalniettemin kan het voorkomen dat er teleurstellingen ontstaan. Merces Custodio beschouwt die teleurstellingen als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Om diegene die niet tevreden is en een klacht wil indienen te verzekeren van een goede afhandeling heeft Merces Custodio een duidelijke klachtenprocedure met verschillende stappen.

De klachtenregeling van Merces Custodio heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om de klachten van aangesloten klanten ( en haar medewerkers) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Klachten indienen kan altijd kosteloos.

Het klachtenreglement is ook van toepassing op alle handelsnamen van Merces Custodio, zoals Verzuimstopt en premieWhk.nl.

### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Merces Custodio;
- b. **Medewerker:** een ieder die werkzaamheden verricht namens of via Merces Custodio (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- c. **Ontvanger:** een aangestelde medewerker die de klacht namens Merces Custodio in ontvangst neemt;
- d. **Bevoegd functionaris:** dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- e. **Respondent:** diegene die een klacht deponereert.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Merces Custodio zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Merces Custodio;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Merces Custodio, wordt aangemerkt als een gedraging van Merces Custodio.

## Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Merces Custodio draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

## Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht mondeling, schriftelijk of via mail bij Merces Custodio. Hoe u de klacht kunt indienen leest u in het hoofdstuk [klachtenformulier](#).
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de respondent;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief tijdstip, plaats);
  - d. naam van de gene waartegen de klacht is gericht
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;
4. Merces Custodio kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> lid voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

## Artikel 5 Uitvoering

1. Zodra Merces Custodio naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt schriftelijk medegedeeld dat Merces Custodio ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

## Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Merces Custodio bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn
  - b. de verdere procedure
  - c. de contactpersoon
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Merces Custodio zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

## Artikel 7 Klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht bij de (eind) verantwoordelijke functionaris terecht komt voor afhandeling:

- Inhoud (medisch): stafarts Merces Custodio
- Procedureel en bejegening: Directie Merces Custodio

## Medische klacht

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Merces Custodio. Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Merces Custodio is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht.

De stafarts reikt u de folder "**U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?**" uit. Hierin is de procedure terug te lezen

([https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20\(klacht\).pdf](https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20(klacht).pdf)). Onderhavig klachtenreglement laat onverlet dat klager zich ook rechtstreeks kan wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure kan starten bij de civiele rechter.

Ook klachten over aanstellingskeuringen worden behandeld door de stafarts. Op deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing. Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over de CKA vindt u op [ww.aanstellingskeuringen.nl](http://ww.aanstellingskeuringen.nl).

### Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Merces Custodio is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang inzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en inzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 9 Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

### Artikel 10 Hoorplicht

1. Merces Custodio stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;

4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

## Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Merces Custodio handelt de klacht af binnen 2 weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Merces Custodio kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 12 Afhandeling

1. Merces Custodio stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt;
2. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Merces Custodio kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Merces Custodio draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

## Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

## Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Merces Custodio';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 april 2023.

## Klachtenformulier

Uw klacht kunt u indienen middels het klachtenformulier.

Deze kunt u [online](#) invullen of downloaden op de website van Verzuimstopt: [www.verzuimstopt.nl](http://www.verzuimstopt.nl)

U kunt de klachtenformulier per post versturen naar:

Verzuimstopt  
Gotlandstraat 42  
7418AX Deventer

Of per mail naar: [info@verzuimstopt.nl](mailto:info@verzuimstopt.nl)

Wij verzoeken u het formulier zo volledig mogelijk in te vullen, zodat wij u het beste van dienst kunnen zijn.

## Behandelingstermijn

Zodra het volledig ingevulde klachtenformulier bij ons is binnengekomen begint de procedure te lopen.

Wij hanteren de volgende termijn:

- Ingangsdatum klachtenprocedure: ontvangstdatum klachtenformulier
- Binnen 1 week: bemiddelingsgesprek klager en beklagde
- Binnen 2 weken: evalueren van de klacht
- Binnen 3 weken: klacht voorleggen aan klachtencommissie
- Binnen 6 weken: bemiddelingsgesprek klachtencommissie
- Binnen 12 weken: oordeel klachtencommissie
- Binnen 16 weken: contact beklagde met klager over te nemen stappen (maximaal binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie)
- Binnen 20 weken: uiterlijke termijn afhandelen van klacht.

Mochten bovenstaande termijnen niet gehaald worden dan dienen alle betrokkenen hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht te worden.