



Klachtenreglement

10-4-2025

Versie 3.1 - Merces Custodio

Inhoudsopgave

Inhoud

Klachtenreglement	2
Artikel 1 Definities.....	2
Artikel 2. Grondslag	3
Artikel 3 Klachtrecht	3
Artikel 4 Indienen van een klacht.....	3
Artikel 5 Uitvoering	3
Artikel 6 Ontvangstbevestiging	4
Artikel 7 Klachtenbehandelaar.....	4
Medische klacht.....	4
Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen	5
Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde	5
Artikel 10 Hoorplicht	5
Artikel 11 Afhandelingstermijn	5
Artikel 12 Afhandeling	5
Artikel 13 Verantwoordingsinformatie.....	5
Artikel 14 Overgangsbepalingen	6
Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding	6
Klachtenprocedure	7
1. Uw klacht indienen.....	7
Klachtenformulier	7
Post	7
2. Klachtenafhandeling	7
3. Bezwaarprocedure.....	8
Medische klacht.....	8
4. Administratie	8
5. Behandelingstermijn	9

Klachtenreglement

Bij Merces Custodio doen we ons best om goede service te bieden aan onze klanten en hun medewerkers. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Klachten nemen wij altijd serieus. Wij zien een klacht als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Daarom hebben we een duidelijke klachtenregeling. Als u een klacht heeft, zorgen we ervoor dat deze goed wordt behandeld.

Ons doel is:

- Klachten eerlijk en snel oplossen.
- Helpen om de relatie tussen degene die de klacht indient en degene waar de klacht over gaat te herstellen, op basis van wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid.
- Kijken naar de oorzaken van klachten en ervan leren.
- De relatie met onze klanten en hun medewerkers goed houden.
- Onze medewerkers trainen om klachten op een klantvriendelijke manier op te lossen.
- De kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren.

Het indienen van een klacht is altijd gratis.

Deze klachtenregeling geldt voor Merces Custodio en ook voor onze handelsnamen Verzuimstopt en premieWhk.nl.

Heeft u een klacht? Laat het ons weten, wij helpen u graag.

Artikel 1 Definities

1. **Klacht:** Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Merces Custodio. Dit betekent dat als iemand niet tevreden is over iets wat een medewerker van Merces Custodio heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, dit een klacht wordt genoemd.
2. **Aangeklaagde:** Eenieder die werkzaamheden verricht namens of via Merces Custodio (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is) en waar de klacht betrekking op heeft. Dit kan een werknemer in loondienst zijn, maar ook iemand die op een andere manier voor of via Merces Custodio werkt.
3. **Ontvanger:** Een aangestelde medewerker die de klacht namens Merces Custodio in ontvangst neemt. Dit is de persoon binnen Merces Custodio die als eerste de klacht ontvangt en registreert.
4. **Bevoegd functionaris:** Dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij u informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en u adviseren over de best passende oplossing.
5. **Klager:** diegene die een klacht deponeert. Dit is de persoon die een klacht indient, bijvoorbeeld een klant, cliënt of medewerker.
6. **Klachtenprocedure:** De klachtenprocedure omschrijft het proces van de afhandeling van de klacht en geeft praktische uitleg en instructies over de te nemen stappen en handelingen. De klachtenprocedure is onderdeel van het klachtenreglement en is bijgesloten als eerste bijlage.

Artikel 2. Grondslag

Aan dit klachtenreglement is gebaseerd op de volgende wet- en regelgeving:

1. **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz):** De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) regelt wat goede zorg is, en wat u kunt doen als u ontevreden bent over de zorg.
2. **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG):** De AVG bevat gedetailleerde voorschriften voor bedrijven en organisaties over het verzamelen, opslaan en beheren van persoonsgegevens.
3. **Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet):** In de Arbowet staan regels voor werkgevers en werknemers om de gezondheid en veiligheid van werknemers te bevorderen.

Artikel 3 Klachtrecht

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende afspraken:

1. Iedereen mag een klacht indienen bij Merces Custodio als hij of zij vindt dat Merces Custodio of een medewerker iets verkeerd heeft gedaan of iets niet heeft gedaan.
2. Alles wat een medewerker doet namens Merces Custodio, wordt gezien als iets wat Merces Custodio zelf doet.
3. Het is de bedoeling dat een klacht eerst wordt besproken tussen de klager en degene tegen wie de klacht is, zodat zij samen een oplossing kunnen vinden.
4. Iedereen kan gratis en gemakkelijk gebruikmaken van de klachtenregeling. Het klachtenreglement is voor iedereen vrij beschikbaar.
5. Persoonlijke gegevens van iedereen die bij de klacht betrokken is, worden veilig en vertrouwelijk behandeld. Iedereen die meewerkt aan de klacht heeft een geheimhoudingsplicht en mag geen informatie delen met anderen.
6. Merces Custodio zorgt ervoor dat klachten op een goede en eerlijke manier worden behandeld.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. U kunt uw klacht per e-mail of online indienen bij Merces Custodio. Hoe u dit precies doet, staat in de klachtenprocedure.
2. Uw klacht moet minimaal de volgende informatie bevatten:
 - a. Uw naam en adres.
 - b. De datum waarop u de klacht indient.
 - c. Een duidelijke beschrijving van wat er is gebeurd, inclusief de datum, tijd en plaats.
 - d. De naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht.
3. Op de website van Merces Custodio vindt u een klachtenformulier dat al aan deze eisen voldoet.
4. Is de klacht in een andere taal geschreven en is een vertaling nodig om deze goed te kunnen beoordelen? Dan moet de klager zelf zorgen voor een vertaling.
5. Als uw klacht niet compleet is volgens de regels hierboven, kan Merces Custodio besluiten deze niet te behandelen. U krijgt dan eerst bericht over wat er ontbreekt en heeft u twee weken de tijd om de klacht aan te vullen.

Artikel 5 Uitvoering

1. Als Merces Custodio de klacht naar tevredenheid van de klager heeft opgelost, hoeft het klachtenreglement niet verder toegepast te worden voor deze klacht.

2. De klager krijgt een schriftelijk bericht waarin staat dat Merces Custodio ervan uitgaat dat de klacht goed is afgehandeld.
3. Is de klager toch niet tevreden met de oplossing? Dan wordt de klacht verder behandeld volgens de regels in dit klachtenreglement.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Merces Custodio bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 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 klager.

Artikel 7 Klachtenbehandelaar

Een medewerker die niet betrokken was bij de situatie waarover de klacht gaat, behandelt de klacht. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de juiste persoon de klacht afhandelt. Gaat de klacht over een medisch inhoudelijk of een medisch functionaris, bijvoorbeeld het advies van een bedrijfsarts? Dan wordt deze behandeld door de stafarts van Merces Custodio. Alle andere klachten worden afgehandeld door de directie van Merces Custodio.

Medische klacht

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, Arboarts, AIOS of ANIOS of Praktijkondersteuner bedrijfsarts wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Merces Custodio. De stafarts werkt samen met de klachtenfunctionaris, waarbij de Stafarts inhoudelijk uw klacht behandelt en de klachtenfunctionaris de procedure waarborgt en u bijstaat tijdens de procedure. Als het nodig is, kan een klacht over een arts worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Merces Custodio is aangesloten bij Stichting DOKh, een erkende organisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Ook kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting DOKh u en de arts begeleiden of bemiddelen. Dit klachtenreglement staat niet in de weg dat de klager zich direct kan richten 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 www.aanstellingskeuringen.nl.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Merces Custodio hoeft een klacht niet te behandelen als deze gaat over een gedrag:
 - a. Waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens dit reglement is behandeld, behalve in bepaalde gevallen zoals genoemd in artikel 5, eerste en tweede lid.
 - b. Die meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - c. Waarover al een rechterlijke procedure is gestart.
 - d. Waarvan op dit moment een opsporingsonderzoek of strafzaak loopt, of als de klacht onderdeel is van een strafonderzoek of -zaak.
2. Als Merces Custodio besluit de klacht niet te behandelen, krijgt de klager daar zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijk bericht over.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aangeklaagde krijgt een afschrift van de klacht inclusief eventueel door de klager meegezonden stukken.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Merces Custodio stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager 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 klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Merces Custodio behandelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst. Als er iets is waardoor de klacht niet binnen deze tijd kan worden afgehandeld, geldt lid twee van dit artikel;
2. Merces Custodio kan de afhandeling met maximaal twee weken uitstellen. Zowel de klager als de aangeklaagde krijgen daar schriftelijk bericht over.

Artikel 12 Afhandeling

1. Merces Custodio stelt de klager 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

1. Merces Custodio registreert de volgende gegevens van ingediende klachten:
 - a) Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
 - b) Gegevens over de cursus waar de klacht over gaat: naam van de cursus, datum, plaats, docent.
 - c) Gegevens over uw klacht: datum van ontvangst, een omschrijving en toelichting van de klacht.
 - d) De communicatie over de klacht.

- e) De status van de klacht (in behandeling of afgehandeld).
- f) De datum en manier van afhandeling van de klacht.
- 2. Wij bewaren de gegevens van uw klacht tot 2 jaar na de afhandeling. Gedurende deze tijd kunt u uw gegevens opvragen. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.
- 3. Na de bewaartermijn van 2 jaar worden uw gegevens onherkenbaar gemaakt of gewist. Geanonimiseerde gegevens worden alleen gebruikt voor trainingen en verbeterdoeleinden.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de ingangsdatum van dit reglement wordt ingediend, wordt volgens dit reglement behandeld, zelfs als de gebeurtenis waar de klacht over gaat eerder heeft plaatsgevonden.
2. Een klacht die vóór de ingangsdatum van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, behandeld volgens de regels in dit reglement.

Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Merces Custodio'.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2025 en betreft versie 3.0
3. Dit reglement heeft als documenttype: 'normaal'

Klachtenprocedure

Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening van hoge kwaliteit is. Dit betekent dat we goed en zorgvuldig werken en onze klanten met respect behandelen. We blijven onze dienstverlening verbeteren door regelmatig te evalueren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, ons gedrag of onze medewerkers. In dat geval kunt u een klacht indienen.

Deze klachtenprocedure legt uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan. De klachtenprocedure is onderdeel van ons klachtenreglement. Dit reglement is gratis beschikbaar en kan opgevraagd worden door een e-mail te sturen naar klachten@mercescustodio.nl of te downloaden van onze website: <https://www.mercescustodio.nl/klachtenreglement/>

1. Uw klacht indienen

Een klacht dient u schriftelijk in te dienen. Dit kan per brief, online middels het klachtenformulier op onze website of per e-mail. Zodra wij de klacht van u hebben ontvangen, krijgt u hiervan een bevestiging per mail toegestuurd waarin de afhandelingstermijn wordt vermeld.

Klachtenformulier

Het klachtenformulier vindt u op onze website.

Deze kunt u [online](#) invullen of downloaden op onze website:

<https://www.mercescustodio.nl/klachtenreglement/klachtenformulier/>

Post

U kunt het klachtenformulier of per post versturen naar:

Merces Custodio
t.a.v. klachtenfunctionaris
Gotlandstraat 42
7418AX Deventer

Of per mail naar: klachten@mercescustodio.nl

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

2. Klachtenafhandeling

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door de directie van Merces Custodio. Wij vinden het belangrijk dat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Dit betekent dat zowel u als de betrokken medewerker eerlijk wordt behandeld. Wij proberen klachten zo snel mogelijk op te lossen, maar in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst. De exacte doorlooptijden per stap vindt u in het hoofdstuk Behandeltermijn. Lukt het niet om de klacht binnen deze tijd af te handelen? Dan laten wij u weten waarom en geven we aan wanneer u een reactie kunt verwachten. Als er te weinig informatie op het klachtenformulier staat om uw klacht goed te beoordelen, nemen wij contact met u op om extra informatie te vragen.

Hoor en weder hoor

De bemiddeling eindigt als de bemiddelaar en u samen concluderen dat ofwel het probleem is opgelost

of dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het verloop en de uitkomst van de bemiddeling worden vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerker(s) wordt toegezonden.

Zodra alle informatie is verzameld en beoordeeld, neemt de directie een besluit over uw klacht. U wordt schriftelijk per e-mail geïnformeerd over deze beslissing en de argumenten waarop deze is gebaseerd.

3. Bezwaarprocedure

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, zullen wij nogmaals samen met u kijken welke passende oplossing geboden kan worden. Het is niet mogelijk om beroep of bezwaar te maken op de beslissing op uw klacht, tenzij het een klacht over het handelen van een medische functionaris betreft (Zie hieronder). Indien nodig zullen wij u verwijzen naar de best passende onafhankelijke branche organisatie of toezichthoudende organisatie, zoals:

- Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA)
- Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case- en caremanagers (RNVC)
- Register Specialistisch Casemanagement (RSC)
- Autoriteit Persoonsgegevens (AP)
- Stichting Dokh
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA')

Medische klacht

Bent nu niet tevreden over de afhandeling van een medische klacht, dan kunt u binnen vier weken schriftelijk bezwaar aantekenen. Het bezwaar tegen de beslissing kan worden aangetekend via klachten@mercescustodio.nl. Wij zullen nogmaals samen met u kijken welke passende oplossing geboden kan worden. Indien dit onvoldoende resultaat heeft, wordt uw klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie van Stichting DOKh. Ook staat u het vrij om u rechtstreeks tot wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of om een procedure te starten bij de civiele rechter.

4. Administratie

Merces Custodio houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Gegevens over de cursus waarover de klacht gaat: naam cursus, datum, plaats, docent;
- Gegevens over uw klacht: ontvangstdatum, nadere omschrijving en toelichting;
- De gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot 2 jaar na de afhandeling. U kunt uw gegevens

gedurende deze periode altijd opvragen. Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw gegevens. Na de bewaartermijn van 2 jaar worden uw gegevens onherkenbaar gemaakt of gewist. Geanonimiseerde gegevens worden alleen gebruikt voor trainingen en verbeterdoeleinden. Meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens borgen, lees je in ons privacyreglement en onze privacyverklaring. Deze zijn hier te downloaden: <https://www.mercescustodio.nl/privacybeleid/>

5. Behandelingstermijn

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

Wij hanteren de volgende termijnen:

- **Ingangsdatum klachtenprocedure:** ontvangstdatum volledig en juist ingevuld klachtenformulier
- **Binnen 1 week:** ontvangstbevestiging inclusief uitleg procedure.
- **Binnen 2 week:** hoor en wederhoor
- **Binnen 3 weken:** analyseren verkregen informatie van de klacht
- **Binnen 4 weken:** beslissing eindverantwoordelijke
- **Binnen 6 weken:** uiterlijke termijn afhandelen van klacht.

Indien er sprake is van het overdragen van de medische klacht aan de klachtencommissie van St. DOKh gelden de volgende termijnen:

- **Binnen 6 weken:** bemiddelingsgesprek klachtencommissie
- **Binnen 12 weken:** oordeel klachtencommissie
- **Binnen 16 weken:** contact klager met aangeklaagde 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.