

**Titel** : Klachtenprocedure Meditel Gezondheid BV  
**Datum** : november 2018  
**Versie** : 2.1

---

### ***Werkingsfeer***

De procedure is van toepassing op klachten, die cliënten en opdrachtgevers indienen, over de wijze waarop de bij Meditel in dienst zijnde medewerkers de werkzaamheden, verband houdende met de uitvoerende taken, hebben uitgevoerd. Daaronder worden tevens verstaan de gedragingen van de medewerkers ten opzichte van cliënten. Tot de medewerkers van Meditel worden ook gerekend zij die in opdracht of onder gezag van Meditel diensten verlenen aan bedoelde cliënten en opdrachtgevers.

### ***Melding klachten***

Elke klacht dient gemeld te worden via het digitale klachtenregistratiesysteem wat te vinden is op de site van Meditel onder de tab 'contact'.

Een schriftelijke melding, bijvoorbeeld in de vorm van een aangetekende brief, dient de volledige contactgegevens van de zender te bevatten. Schriftelijke meldingen worden separaat geregistreerd. De klager ontvangt binnen 48 uur via de mail een ontvangstbevestiging.

### ***Registratie***

Na registratie van de klacht ontvang de klager per omgaande via de mail een bevestiging van de registratie. Binnen 48 uur wordt de klacht gelezen en doorgezet naar de functionaris die belast wordt met de afhandeling van de klacht. Indien de klacht meerdere aspecten omvat kan de afhandeling aan verschillende functionarissen zijn gericht.

Deze laatste ontvangt via de mail een bericht dat er ter afhandeling een klacht wacht. De behandelaar van de klacht dient de klacht maximaal binnen 14 dagen te hebben afgehandeld.

Indien een klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld, deelt de behandelaar dit vóór het einde van die termijn aan de klager mee.

De mededeling bevat:

- de reden van het uitstel
- de uiterste datum van afhandeling, waarbij de voorgeschreven afhandelingstermijn met maximaal veertien dagen mag worden verlengd.

### ***Behandeling van een klacht***

De behandelaar is in eerste instantie verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht zal de behandelaar in gesprek gaan met betrokkenen om tot een rechtvaardige afhandeling te komen.

De behandelaar is ten principale verantwoordelijk voor alle handelingen welke voortvloeien uit de afhandeling van de klacht.

### ***Bijzondere situaties***

Indien de klacht betrekking heeft op de bejegening van de cliënt door een medewerker van Meditel, is degene die met de afhandeling is belast, verplicht de betrokken medewerker te horen en hiervan rapport op te maken.

### ***Interne afhandeling van een klacht***

De afhandeling van de klacht geschiedt digitaal via hetzelfde klachtenregistratiesysteem.

Via dit systeem wordt een retourmail met reactie gestuurd naar de klager en wordt de klacht afgesloten.

### ***Beoordeling van een klacht***

Op een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd gereageerd, waarbij op alle onderdelen van de klacht wordt ingegaan.

Een klacht is gegrond, als naar objectieve maatstaven is vastgesteld dat het product en/of de dienst niet binnen de gestelde tijd en/of conform de overeengekomen kwaliteit is geleverd.

Er rust daarbij op de medewerkers van Meditel een inspanningsverplichting om, bij het ontbreken van officiële normen, zaken binnen een redelijke termijn af te handelen. Ook indien Meditel voor de uitvoering of levering afhankelijk is van de diensten van derden, is Meditel verplicht alle inspanning te verrichten om de betreffende dienst of het betreffende product tijdig te verkrijgen.

Een klacht is eveneens gegrond indien:

- de betrokken medewerker of afdeling zelf vindt dat terecht is geklaagd
- datgene, waarover is geklaagd, in redelijkheid aan de betrokken medewerker of afdeling kan worden toegerekend.

Bij klachten over de bejegening door een medewerker, geldt als uitgangspunt dat de cliënt met respect tegemoet wordt getreden, in het bijzonder voor wat betreft de beleving van zijn situatie. Uitgangspunt voor bejegening van een cliënt zijn de gebruikelijke fatsoensregels.

Wanneer een klacht uit verschillende onderdelen bestaat, wordt per onderdeel een oordeel over de klacht uitgesproken.

Na behandeling van een klacht wordt het oordeel vastgelegd op het klachtenformulier.

### ***Vindplaats***

Deze procedure ligt ter inzage bij de Meditel vestigingen en bij het hoofdkantoor.

***Nationale Ombudsman***

Klachten via de Nationale Ombudsman worden conform de procedure “Klachten Nationale Ombudsman” behandeld en liggen buiten het bereik van Meditel.

***Slotbepaling***

In gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist de directie.