

Klachtenreglement Meditel Holding B.V.



Meditel Holding B.V.
T.a.v. het Klachtenteam
Antwoordnummer 60152
3060 VB Rotterdam
helpdesk@meditel.nl
www.meditel.nl/klacht

Dit klachtenreglement 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. Dit klachtenreglement is bedoeld voor de cliënt die een klacht heeft over de (uitvoering van de) dienstverlening van één van de ondernemingen die valt onder Meditel Groep B.V. Dit zijn Meditel Gezondheid B.V., Werkgeverskeuringen B.V. en AMC Pilots B.V (hierna: Meditel). Venturion Health & Care is de moedermaatschappij van o.a. Meditel. Hierdoor is Meditel een onderdeel van de groep Venturion Health & Care.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Meditel Holding B.V.: Meditel Gezondheid B.V., Werkgeverskeuringen B.V. en AMC Pilots B.V. , allen gespecialiseerd in het adviseren en beoordelen van medische gegevens met een hoofdvesting te Rotterdam.
- b. klacht: Een klacht is een uiting van ontevredenheid van de klager. Een klacht heeft betrekking op ontstane onvrede over de dienstverlening van Meditel;
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Meditel, ongeacht of hij in dienst is van Meditel of werkzaam namens en in opdracht van Meditel;
- d. klager: de persoon die een klacht indient over onvrede aangaande de dienstverlening en/of producten van Meditel;
- e. klachtenteam: een medewerker Binnendienst van Meditel die meldingen, waaronder klachten, behandelt en niet bij de betreffende situatie betrokken is geweest.
- f. klachtenfunctionaris: een onafhankelijke medewerker van Venturion Health & Care, ingezet bij Meditel, die de klachten behandelt en niet bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft is betrokken.

Artikel 2. Doelstellingen

1. Het wegnemen van individueel ongenoegen en/of gevoelens van onvrede bij klager;
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en Meditel;
3. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Meditel, door het signaleren van mogelijk vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening of product

Artikel 3. Klachtrecht

1. Een ieder die in aanraking is gekomen met de dienstverlening of producten van Meditel, heeft het recht om een klacht in te dienen bij Meditel.
2. Het klachtenteam bepaalt of er sprake is van een klacht zoals omschreven in dit reglement.
 - a. Als het klachtenteam van oordeel is dat het een klacht betreft, wordt de klacht in behandeling genomen met eventuele tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
 - b. Als het klachtenteam van oordeel is dat het geen klacht betreft, zal het klachtenteam het als melding beschouwen en afhandelen.

Artikel 4. Behoorlijke behandeling

Meditel draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en Meditel gezamenlijk. Meditel faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als het nodig is, wordt een mondelinge klacht door Meditel in overleg met de indiener op schrift gesteld.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;

- b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging 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 klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. De klacht kan schriftelijk ingediend worden via de website; www.meditel.nl/klacht, via het e-mailadres helpdesk@meditel.nl t.a.v. de klachtenteam of per post aan Meditel Holding B.V., t.a.v. Klachtenteam-Helpdesk: Antwoordnummer 60152, 3060 VB Rotterdam.
5. Meditel kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de klager de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Meditel is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Meditel is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens Meditel kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3. Afhandelen van klacht

Artikel 7. Behandeling klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door een onpartijdig medewerker van het klachtenteam van Meditel of de klachtenfunctionaris die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8. Ontvangst klacht

1. Zodra een klacht wordt ontvangen, wordt deze voorgelegd aan het klachtenteam en de medewerker van Meditel op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Indien het klachtenteam besluit dat de afhandeling door een klachtenfunctionaris nodig is, wordt dit intern overlegd. Hiervan wordt de klager op de hoogte gesteld.
3. Meditel zendt een klacht die niet voor hem bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 9. Directe klachtenafhandeling

1. Het klachtenteam neemt (indien mogelijk en niet nadrukkelijk is uitgesloten bij de indiening van de klacht) binnen 5 werkdagen telefonisch of schriftelijk contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen en indien gewenst de klacht te bespreken met de klager.
2. Bij deze communicatie kan eventueel de zienswijze van de klager en Meditel worden uitgewisseld.
3. Zodra het klachtenteam en/of klachtenfunctionaris namens Meditel naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
4. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Meditel er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid mondeling is afgehandeld.
5. De medewerker van Meditel op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling.
6. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld conform artikel 10 e.v. van dit reglement.

Artikel 10. Uitgebreide klachtenafhandeling

1. Als artikel 9 lid 6 van dit reglement van toepassing is, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen nadat duidelijk is dat de klager niet tevreden bleek over de directe afhandeling van zijn klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht met daarin informatie over de verdere afhandeling van zijn klacht.
2. Deze schriftelijke bevestiging bevat:
 - a. de afhandelingstermijn;

- b. de verdere procedure;
- c. de contactpersoon.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. Meditel handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. Meditel kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Mogelijkheid tot horen

1. Meditel stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager 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 13. Bevindingen en conclusies

Meditel stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 14. Verantwoordingsinformatie

Meditel draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit betreft zowel de directe alsook de uitgebreide klachtenafhandelingsprocedure.

Artikel 15. Onvoorziene situaties

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Meditel.

Rotterdam, 18 december 2019