

Klachtenreglement



Claim Expert vlh B.V.
Dordrecht
E-mail: Verzuim@claimexpertvlh.nl

Klachtenreglement Claim Expert vlh B.V.

Het Bestuur van Claim Expert vlh B.V.

Overwegende dat het, in verband met een goede bedrijfsvoering, wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Claim Expert vlh B.V.;

BESLUIT:

§ 1. Definities

Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Claim Expert vlh B.V. Statutair gevestigd in Dordrecht;
- Claim Expert vlh Claim Expert vlh B.V.;
- Het Bestuur De Directie van Claim Expert vlh B.V.;
- Claim Expertise Centrum B.V. De faciliterende B.V. van Claim Expert vlh;
- Een klacht Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen

over de dienstverlening die door of via Claim Expert vlh heeft plaats gevonden;

- De klager Degene die bij Claim Expert vlh een klacht

indient of diens gemachtigde.

§ 2. Klachtrecht

Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Claim Expert vlh - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Claim Expert vlh - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Claim Expert vlh.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de direct leidinggevende onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4, 5 of 6.

§ 3. Indienen van klachten

Artikel 3: Indiening van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - De naam en het adres van de klager;
 - De dagtekening;
 - Een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt direct op papier vastgelegd door de medewerker die de klacht in ontvangst neemt.

§ 4 Behandeling van klaagschriften

Artikel 4: Toezending aan verantwoordelijk manager; ontvangstbevestiging

1. De ontvanger van de klacht zendt een afschrift van de schriftelijke klacht en de daarbij behorende stukken aan het Bestuur of verantwoordelijk manager of direct leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
2. Het Bestuur of verantwoordelijk manager beantwoordt schriftelijk de klacht, dan wel stuurt een bevestiging van ontvangst ervan, binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 5: Termijn van behandeling

1. Het Bestuur of verantwoordelijk manager handelt de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht af.
2. Het Bestuur kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 6: Afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7: Niet ontvankelijkheid klacht

Het Bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

1. Eenduidig vaststaat dat niet Claim Expert vlh- of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Claim Expert vlh-, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - a) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Claim Expert vlh geldende klachtenregeling is behandeld;
 - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) De klacht betrekking heeft op een gedraging 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;
 - d) Ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - e) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.

2. 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, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 8: Horen klager en beklagde

1. Indien de klager dit wenst, zal het Bestuur of verantwoordelijk manager de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door het Bestuur of verantwoordelijk manager bepaald.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn stukken waarop het medisch geheim van toepassing is en vertrouwelijke stukken met betrekking tot werknemers. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door het Bestuur of verantwoordelijk manager bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
3. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door het Bestuur of verantwoordelijk manager wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9: Bevindingen

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van het Bestuur of verantwoordelijk manager te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt het Bestuur of verantwoordelijk manager de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Het Bestuur of verantwoordelijk manager stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan dit bij de kantonrechter aanhangig worden gemaakt.

§ 5. Klachten omtrent medische handelwijze

Artikel 10: Klachten omtrent medische handelwijze

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. Het Bestuur of verantwoordelijk manager zendt een afschrift van de klacht naar de stafarts.
2. De stafarts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden. Het Bestuur of verantwoordelijk manager maakt altijd deel uit van deze commissie.
3. De stafarts stelt een advies op ten behoeve van het Bestuur of verantwoordelijk manager met in achtneming van artikel 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door het Bestuur maar door de stafarts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

§ 6. Klachten omtrent inzet van derden onder verantwoordelijkheid van Claim Expert vlh

Artikel 11: Klachten omtrent de inzet van derden onder verantwoordelijkheid van het Claim Expert vlh

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een samenwerking- en/of contractpartner van Claim Expert vlh, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. Het Bestuur of verantwoordelijk manager zendt een afschrift van de klacht naar de samenwerking- en/of contractpartner.
2. Het of verantwoordelijk manager van de samenwerking- en/of contractpartner zal een nader onderzoek instellen, waarbij de verantwoordelijke manager van Claim Expert vlh direct betrokken is.
3. De samenwerking- en/of contractpartner stelt een advies op ten behoeve van het Bestuur of verantwoordelijk manager van Claim Expert vlh, met in acht neming van artikel 8.

§ 7. Registratie

Artikel 12: Registratie

1. Het Bestuur of verantwoordelijke manager draagt zorg voor de registratie en archivering van de mondeling en schriftelijk ontvangen klachten.
2. Het Bestuur of verantwoordelijk manager stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

§ 8. Publicatie

Artikel 13: Publicatie

Het klachtenreglement is te downloaden van de website van Claim Expert vlh:
www.claimexpertvlh.nl

§ 9. Slotbepalingen

Artikel 14: Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 december 2017.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Claim Expert vlh B.V.”.

Dordrecht, Maart 2020

De Directie van Claim Expert vlh B.V.