

Klachtenreglement

Vitalmindz

Artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

1. Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Vitalmindz of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Vitalmindz werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Vitalmindz hebben verricht. Vitalmindz kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van Vitalmindz duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van Vitalmindz neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is.

2. Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van Vitalmindz.

Klacht: ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Vitalmindz of één van haar medewerkers.

Klager: degene die een klacht indient.

Medewerker: alle personen, werkzaam in de organisatie van Vitalmindz, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

Cliënt: een natuurlijke persoon waarvoor Vitalmindz van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.

Opdrachtgever: een natuurlijke of rechtspersoon die aan Vitalmindz een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

Directie: de directie van Vitalmindz is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Vitalmindz.

Derden: alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Vitalmindz.

Adviescommissie: commissie, met onafhankelijke leden, die niet betrokken zijn bij de situatie, waarop de klacht betrekking heeft'.

Artikel 2 Omschrijving van een klacht

1. Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Vitalmindz of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Vitalmindz werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Vitalmindz hebben verricht.
2. Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.
3. Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
 - Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door Vitalmindz is uitgebracht. Als het advies nog niet is verzonden, wijst de Directie dan wel de Adviescommissie op het correctierecht en het blokkeringsrecht. Als het advies inmiddels is verzonden wijst de Directie dan wel de Adviescommissie de klager op de mogelijkheid zijn standpunt, correcties of aanvullingen bekend te maken aan de Opdrachtgever.
 - Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van Vitalmindz die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.
2. De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:
 - de klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
 - de klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
 - de klager dient aan te geven tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
 - de klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
 - de klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.
3. Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Vitalmindz.
4. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling van de klacht.
5. Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

6. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.
7. Klachten dienen te worden ingediend bij de klachtencoördinator van Vitalmindz. Het adres is vermeld aan het einde van dit reglement.
8. Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld door naar de klachtencoördinator. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
9. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
10. De medewerker van Vitalmindz op wie de klacht betrekking heeft, of Vitalmindz als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4 De ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis, waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
 - de vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
 - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5 De beantwoording van de klacht

1. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
2. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.
3. Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

5. De beslissing op de klacht bevat:
 - een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals Vitalmindz deze ziet;
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht;
 - een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
6. Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de Opdrachtgever van Vitalmindz.
Voorts kan klager een klacht indienen bij het Nederlands Instituut voor Psychologen.

Artikel 6 De behandeling van een klacht

1. In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.
 - De klacht wordt behandeld door de directie van Vitalmindz.
2. Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere medewerker van Vitalmindz gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Vitalmindz en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor Vitalmindz werkzaamheden verricht, contractueel aan gehouden is.

Artikel 7 Het inzien van stukken en het horen van de klager.

1. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
2. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
3. Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
4. De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
6. Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.
7. Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd.

Artikel 8 De rapportage over de klachten.

1. Periodiek stelt de directie van Vitalmindz een rapportage op over de behandeling van klachten.
2. De opdrachtgever van Vitalmindz ontvangt, indien aangevraagd, periodiek een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten. De rapportage aan de opdrachtgever dient de volgende informatie te bevatten:
 - het aantal ontvangen klachten;
 - de aard van de klachten;
 - het aantal gegronde klachten;
 - het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
 - de getroffen maatregelen op de klachten.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
2. Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.
3. Het reglement is per 1 Januari 2013 in werking getreden. Het reglement is bij Vitalmindz in te zien en is te downloaden van de website van Vitalmindz. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

Adresgegevens

U kunt uw klacht schriftelijk richten aan het volgende adres:

Vitalmindz B.V.

T.a.v. de klachtencoördinator

Steijnlaan 12

1217 JS Hilversum

Bijlage: 1. Artikelsgewijze toelichting op het klachtenreglement

Bijlage 1 bij Klachtenreglement Vitalmindz

Artikelsgewijze toelichting op het klachtenreglement

Hier wordt per artikel een toelichting op het klachtenreglement gegeven. Vitalmindz streeft ernaar dat alles uit het klachtenreglement duidelijk en begrijpbaar is.

Artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

Begonnen wordt met een aantal algemene onderwerpen. Zo wordt uitgelegd waarom Vitalmindz een klachtenreglement heeft gemaakt. Het klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij Vitalmindz worden ingediend. Dit laat onverlet dat sommige medewerkers van Vitalmindz gehouden zijn aan een beroepscode. Deze beroepscodes hebben soms eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement dus niet op van toepassing.

Tevens worden een aantal begrippen uitgelegd die veel in het klachtenreglement voorkomen.

Artikel 2 Omschrijving van de klacht

In dit artikel wordt aangegeven wat door Vitalmindz onder een klacht wordt verstaan. Hierbij wordt een zeer ruim begrip gebruikt, zodat heel veel uitingen van onvrede hieronder vallen. Die onvrede moet wel te maken hebben met een medewerker van Vitalmindz of iemand die voor Vitalmindz werkt.

Een uiting van onvrede kan eerst worden behandeld door daarover in gesprek te gaan. Blijft u ontevreden dan kunt u altijd een klacht indienen.

In lid 3 worden een aantal uitzonderingen gemaakt op het begrip klacht. Niet als klacht wordt gezien:

- Wanneer u het niet eens bent met de inhoud van een advies, dan kunt u geen klacht indienen, maar kunt u gebruik maken van uw blokkeringsrecht of, als het enkel gaat om feitelijke onjuistheden, onvolledigheid of gezien het doel overbodige informatie, gebruik maken van uw correctierecht. Dit moet u uiteraard doen vóór het advies aan uw werkgever wordt gestuurd. Als u geen gebruik heeft gemaakt van een van deze rechten en het advies is al aan uw werkgever gezonden, kunt u nog wel aan uw werkgever berichten dat u het, bij nader inzien, niet een bent met het advies of aan uw werkgever uw correcties of aanvullingen doorgeven.
- Wanneer uw klacht betrekking heeft op een wet. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want Vitalmindz moet de wet volgen.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

Begonnen wordt met aan te geven dat het begrip 'klacht' ruim wordt uitgelegd door Vitalmindz. Zelfs wanneer u niet het woordje 'klacht' in de brief hebt gezet, maar uit de brief wel blijkt dat u ontevreden bent, kan de brief als klacht worden gezien. Ook wanneer u heeft gezegd dat u ontevreden bent, kan dit als een klacht worden gezien. In dat geval zal de medewerker van Vitalmindz aan u vragen om de klacht op papier te zetten.

In lid 2 wordt aangegeven waar de brief met uw klacht sowieso aan dient te voldoen:

- U dient uw naam en uw woonadres in de brief te vermelden. Dit stelt Vitalmindz in de gelegenheid een brief met een antwoord aan u te sturen;
- U dient aan te geven op welke datum u de brief hebt geschreven;
- U dient in de brief aan te geven tegen welke medewerker van Vitalmindz de klacht is gericht.
- U dient in de brief aan te geven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Het 'wanneer' geeft u aan door een datum of een periode te noemen;
- U dient in de brief aan te geven wat zich ongeveer tussen u en de medewerker van Vitalmindz heeft afgespeeld waardoor u nu een brief met een klacht schrijft.

Niet alleen cliënten van Vitalmindz, maar ook andere personen kunnen een klacht bij Vitalmindz indienen. Deze personen dienen daar wel een belang bij te hebben en dienen dit ook aan te kunnen tonen. Heeft een persoon te weinig belang dan hoeft de klacht niet door Vitalmindz te worden behandeld.

Vitalmindz hoeft een klacht ook niet in behandeling te nemen wanneer de naam en woonadres niet op de brief met de klacht zijn vermeld.

U mag altijd een klacht indienen. De klacht hoeft echter niet door Vitalmindz te worden behandeld wanneer de situatie, waar u over klaagt, al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

In lid 7 wordt aangegeven waar u uw brief naar toe dient te sturen.

U dient in de brief te adresseren aan de klachtencoördinator. Wanneer u dit vergeet te vermelden of per ongeluk toch de brief met de klacht naar een medewerker van Vitalmindz verstuurt, dan zorgt Vitalmindz ervoor dat de brief toch bij de klachtencoördinator terechtkomt.

U mag de hulp van iemand anders inschakelen bij het indienen van uw klacht.

Vitalmindz kan dan wel vragen om een schriftelijke verklaring waarin staat dat u wenst dat die andere persoon u helpt. In deze schriftelijke verklaring dient de naam te staan van de persoon die u helpt en u dient uw handtekening op de verklaring te zetten. Ook Vitalmindz mag de hulp inschakelen van iemand die al dan niet niet werkzaam is bij Vitalmindz.

Artikel 4 De ontvangstbevestiging

Wanneer u een brief met een klacht heeft ingediend dan ontvangt u daarvan binnen enkele dagen van Vitalmindz een bericht, de zogenaamde ontvangstbevestiging. In dit bericht staat in ieder geval dat wij uw brief met de klacht hebben ontvangen.

In lid 2 staat wat er allemaal in de ontvangstbevestiging staat:

- Er wordt aangegeven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waartegen u een klacht heeft ingediend. Het 'wanneer' wordt aangegeven met een datum of een periode;
- Er staat kort vermeld tegen welke situatie u een klacht heeft ingediend;
- Er wordt aangegeven wanneer Vitalmindz uw klacht heeft afgehandeld en wanneer u daar schriftelijk bericht van krijgt;
- Er wordt aangegeven, mocht u in de tussentijd nog vragen of opmerkingen hebben, naar wie u kunt bellen;
- Ook wordt aangegeven hoe de behandeling van de klacht ongeveer verder zal verlopen,

Artikel 5 De beantwoording van de klacht

De klacht wordt binnen zes weken door Vitalmindz behandeld, nadat de klacht is ingediend bij Vitalmindz.

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Vitalmindz. In deze brief wordt ook aangegeven waarom de klacht niet door Vitalmindz wordt behandeld.

Het kan voorkomen dat het Vitalmindz niet lukt om de in de ontvangstbevestiging aangegeven termijn, waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld, te halen. In dat geval ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Vitalmindz. In deze brief wordt aangegeven binnen welke termijn uw klacht nu wel wordt afgehandeld. Ook wordt in de brief aangegeven waarom het Vitalmindz niet is gelukt om uw klacht binnen de eerste termijn te behandelen.

Indien Vitalmindz uw klacht heeft behandeld ontvangt u een brief van Vitalmindz waarin de beslissing op uw klacht wordt vermeld. In het vijfde lid wordt aangegeven wat er allemaal in die brief van Vitalmindz staat:

- Uw klacht wordt kort beschreven;
- Vitalmindz geeft van haar kant aan hoe zij over de klacht denkt;
- Vitalmindz geeft aan of men het met de klacht eens is en zal dit ook in de brief uitleggen;
- Wanneer Vitalmindz zich kan vinden in uw klacht dan zal de term "gegrond" in de brief worden vermeld. Kan Vitalmindz zich niet vinden in uw klacht, dan wordt de term "ongegrond" in de brief vermeld.

- Wanneer Vitalmindz door uw klacht nog verdere maatregelen neemt dan zal dit eveneens in de brief worden aangegeven.

Indien Vitalmindz zich niet kan vinden in uw klacht en er dus de term "ongegrond" in de brief staat aangegeven, dan zal Vitalmindz u er in die brief ook op wijzen dat u met uw klacht naar de opdrachtgever van Vitalmindz, dus naar uw werkgever, kan gaan.

Ook kunt u een klacht indienen bij het Nederlands Instituut voor Psychologen.

Artikel 6 De behandeling van een klacht

In het eerste lid wordt aangegeven wie er bij Vitalmindz een klacht in behandeling mogen nemen. Dit is de directie met uitzondering van de volgende situatie.

- Wanneer de directie bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft klacht betrokken is, of zich teveel betrokken voelt, dan kan Vitalmindz een aparte adviescommissie instellen. De directie van Vitalmindz benoemt dan een onafhankelijke voorzitter. De klacht kan ook worden afgehandeld doordat de directie van Vitalmindz een andere persoon binnen Vitalmindz of binnen de Interhealth groep aanwijst, die de klacht verder afhandelt.

Alle medewerkers van Vitalmindz hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht staat in de arbeidsovereenkomst tussen Vitalmindz en haar medewerkers. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor medewerkers die niet bij Vitalmindz in dienst zijn, maar wel werkzaamheden voor Vitalmindz uitvoeren. Bij de afhandeling van uw klacht moet wel rekening worden gehouden met deze geheimhoudingsplicht.

Artikel 7 Het inzien van stukken en het horen van de klager

Wanneer u een klacht heeft ingediend dan kunt u aan Vitalmindz vragen om de stukken in te zien die met die klacht te maken hebben. Tevens kunt u bij Vitalmindz een verzoek indienen om uw klacht nader toe te lichten.

Ook kan Vitalmindz u verzoeken uw klacht nader toe te lichten. Vitalmindz zal u altijd vragen uw klacht nader toe te lichten, indien Vitalmindz en u heel verschillend denken over de klacht. Indien Vitalmindz u verzoekt uw klacht nogmaals nader toe te lichten, dan zal Vitalmindz die uitleg op papier zetten. U krijgt dit verslag op papier toegestuurd. Ook de medewerker van Vitalmindz waartegen uw klacht is gericht ontvangt dit verslag.

Indien uw klacht is gericht tegen een medewerker van Vitalmindz mag ook deze persoon een toelichting geven. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt door Vitalmindz. Dit verslag wordt zowel naar u als naar de betreffende medewerker van Vitalmindz verstuurd.

Artikel 8 De rapportage over de klachten

De directie van Vitalmindz stelt periodiek een overzicht op van de behandeling van de klachten. Opdrachtgevers van Vitalmindz ontvangen, indien aangevraagd, periodiek een overzicht van de afhandeling van klachten. Een opdrachtgever ontvangt alleen een overzicht van die klachten die betrekking hebben op cliënten die bij die opdrachtgever horen. In dit overzicht aan de opdrachtgevers van Vitalmindz worden de volgende zaken vermeld:

- Het aantal ontvangen klachten;
- De inhoud van de klachten;
- Het aantal gegronde klachten, oftewel het aantal klachten waar Vitalmindz het met de klager eens is;
- Het aantal ongegronde klachten, oftewel het aantal klachten waar Vitalmindz het niet met de klager eens is. Hierbij wordt ook aangegeven waarom Vitalmindz het niet met de klager eens is;
- De maatregelen, die Vitalmindz heeft genomen als gevolg van de klachten.

Artikel 9 Slotbepalingen

In deze bepaling komen een aantal afsluitende onderwerpen aan de orde.

In lid 1 wordt aangegeven dat het klachtenreglement in principe blijft bestaan en u er dus altijd een beroep op kunt doen. Het klachtenreglement kan wel worden aangepast. Dit moet goedgekeurd worden door de directie van Vitalmindz.

Het laatste lid geeft aan per wanneer het klachtenreglement in werking is getreden. Dit is op 1 januari 2018. Verder wordt aangegeven dat u het klachtenreglement kunt inzien op het kantoor van Vitalmindz en dat u het van de website van Vitalmindz kunt downloaden. Indien u dat wenst, kunt u het klachtenreglement ook meenemen bij een bezoek aan Vitalmindz of schriftelijk of telefonisch opvragen.