

Vitaal! streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Vitaal! beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Vitaal! een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht, mits gestuurd via onderstaand formulier.

Heeft u een klacht?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen door een formulier in te sturen via de link: [Klachtenregistratieformulier Vitaal!](#). U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de aangestelde klachtenfunctionaris van Vitaal!. Als de klachtenfunctionaris vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen Vitaal! betrokken persoon/personen.

Vitaal! informeert de indiener over de voor de klacht toepasselijke geschilleninstantie of klachtencommissie waar hij of zij terecht kan. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de indiener schriftelijk (per e-mail of brief) gewezen op de juiste instantie, te weten:

- De Geschillencommissie Arbodiensten (door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie in de zorg);
- De Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA), voor klachten die betrekking hebben op medische keuringen en aanstellingskeuringen;
- Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, indien de klacht betrekking heeft op professioneel handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener.

Vitaal! verstrekt bij deze informatie ook de contactgegevens en/of de verwijzing naar de betreffende website van de desbetreffende instantie, zodat de indiener zich direct tot deze instantie kan wenden indien gewenst.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtenfunctionaris. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

4. Oneens met de uitspraak van de klachtenfunctionaris?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Vitaal!. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. Oneens met de uitspraak van de directie van Vitaal!?

Wanneer u het niet eens met de uitspraak, kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie OVAL. De klachtenregeling van OVAL staat uitgewerkt op de website: <https://www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling>.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling debiteuren beheer, 0573-215051.
- Klachten omtrent privacy gerelateerde issues, zoals verzoeken omtrent rechten van betrokkenen en het verwerken van persoonsgegevens, dienen gemeld te worden via privacy@vitaalarbo.nl en worden conform de procedure in het privacyreglement opgepakt en uitgevoerd. Het privacy reglement is op te vragen via de site <https://vitaalarbo.nl/>