

# Klachtenreglement LaborVitalis

## 1. Ontevreden of een klacht

LaborVitalis probeert alle partijen zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft over de geboden dienstverlening. Voor een goede afhandeling van uw onvrede of klacht heeft LaborVitalis een duidelijke klachtenprocedure.

Kan de uiting van onvrede na een toelichting of correctie niet worden weggenomen? Dan behandelen wij dit als klacht.

Wanneer een derde persoon de klacht namens u indient, ontvangen wij graag een ondertekende machtiging.

## 2. Behandeling van de klacht

Uw uiting van onvrede kunt u aan iedere medewerker van LaborVitalis kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk ([cm@laborvitalis.nl](mailto:cm@laborvitalis.nl)). Vermeld hierbij wel uw gegevens. Onze medewerker zal uw onvrede noteren en zorgdragen voor een juiste afhandeling. Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging.

De medewerker van LaborVitalis die de klacht in behandeling heeft, probeert deze direct op te lossen. Mochten er vragen of onduidelijkheden zijn, dan wordt er telefonisch contact met u opgenomen.

Heeft deze klacht betrekking op een medewerker, dan zal de klacht worden doorgestuurd naar de leidinggevende van de betreffende medewerker. De leidinggevende zal binnen vijf werkdagen contact met u opnemen. Ook informeert hij/zij naar de mening van betreffende medewerker.

Heeft u een klacht over de bedrijfsarts? Dan zal deze in eerste instantie door de casemanager worden behandeld. De bedrijfsarts waarover u een klacht heeft ingediend, is niet betrokken bij de afhandeling.

*- Onvrede over een medisch advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige wordt niet als klacht behandeld. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij UWV. De klacht is dan niet ontvankelijk.*

## 3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt uitspraak gedaan over de klacht. U ontvangt binnen vier weken een schriftelijk antwoord. Hierin staan voorgestelde oplossingen of de te nemen maatregelen. Mocht LaborVitalis meer tijd nodig hebben voor afhandeling van de klacht, dan wordt u daar zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht.

#### 4. Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

- Er sprake is van onvrede over het advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij UWV;
- Onvrede over de facturatie. Hiervoor kunt u een mail sturen naar [administratie@laborvitalis.nl](mailto:administratie@laborvitalis.nl);
- Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
- Een gelijke klacht nog in behandeling is;
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- De klacht een dienst of activiteit omvat die niet door LaborVitalis tot stand is gekomen;

#### 5. Niet eens met de uitspraak

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. U kunt schriftelijk bezwaar indienen bij onze directie via [administratie@laborvitalis.nl](mailto:administratie@laborvitalis.nl).

#### 6. Geschilleninstantie

Bent u van mening dat de directie uw bezwaar niet goed heeft afgehandeld? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie van OVAL. <https://www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling>.

#### 7. Geheimhouding

Een ieder die op enige manier betrokken is bij behandeling van uw klacht is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.