

## Klachtenprocedure

---

Iedereen die betrokken is bij de diensten van Zakenwijzer en ontevreden is, kan een klacht indienen. Deze klacht kan gaan over de dienstverlening van Zakenwijzer, één van de medewerkers of een derden die voor Zakenwijzer werkzaamheden verricht. De klachtenprocedure moet voor iedereen duidelijk en beschikbaar zijn. Zakenwijzer vindt het belangrijk dat je gehoord wordt en dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld, vandaar dat de procedure is opgenomen in dit regelement. Klachten worden bij Zakenwijzer gezien als een kans. De dienstverlening kan hierdoor geëvalueerd en, indien dit nodig is, verbeterd worden.

### Doel

Het doel is dan ook om op een zorgvuldige en uniforme wijze klachten te registreren en af te handelen, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### Definities van de begrippen

#### Klacht

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening, één van de medewerkers of een derden van Zakenwijzer.

#### Klager

Hij/zij die een klacht indient.

#### Medewerker

Iedereen die werkzaam is bij of voor Zakenwijzer.

#### Klachtenbehandelaar

Verantwoordelijke voor de klachtenafhandeling. Dit is niet degene tot wie de klacht zich in persoon richt.

#### Klacht indienen

De klacht kan schriftelijk worden ingediend.

Schriftelijk kan de klacht worden ingediend per:

- E-mail: [info@zakenwijzer.nl](mailto:info@zakenwijzer.nl)
- Post: T.a.v. Zakenwijzer B.V.  
Ridderpoort 11  
2984 BG Ridderkerk

## De procedure

### 1. Recht van de klager

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

### 2. Registratie

Iedere schriftelijke klacht wordt door de ontvanger in het daarvoor bestemde automatiseringssysteem geregistreerd naar herkomst, korte inhoud, datum en wijze van ontvangst (per mail of post). Er kan eventueel telefonisch extra informatie opgevraagd worden over de klacht bij de indiener van de klacht. De klager omschrijft een duidelijke vraagstelling.

### 3. De verantwoordelijke

De geregistreeerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenbehandelaar.

### 4. Bevestiging

Uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Ook wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt dit gemeld.

### 5. Onderzoek

De klachtenbehandelaar gaat de klacht bestuderen en legt de ontvangen klacht en vraagstelling voor aan de betrokken van de klacht. Indien nodig wordt er een gesprek met alle betrokkenen ingepland om e.e.a. te overleggen. De klachtenbehandelaar registreert de verworven informatie in het daarvoor bestemde systeem. Ook informeert de klachtenbehandelaar de betrokkenen over verdere afhandeling van de klacht.

### 6. Mondelinge toelichting

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het artikel 4 bedoelde mededeling van klager, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in artikel 3 bedoelde verantwoordelijke.

## 7. Uitspraak

Na bepalen van mate van gegrondheid van de klacht ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtenbehandelaar waarin de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

## 8. Niet eens met de uitkomst

Indien de klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de algemene leiding/directie van Zakenwijzer en de eigen werkgever. Binnen twee weken ontvangt de klager een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van Zakenwijzer.

## 9. Niet tevreden over de klachtafhandeling

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij/zij zich wenden tot de daarvoor bestemde [Geschillencommissie](#) volgens het reglement van die Geschillencommissie en de op daarin aangegeven gronden.

Daarnaast kan de klager zich wenden tot het [Centrum Klachtenafhandeling Alternatieven](#) (CKA). Het CKA is een onafhankelijke, erkende geschilleninstantie die klachten beoordeelt over zorgverlening binnen de complementaire en alternatieve sector. Het CKA kan een bindende uitspraak doen en kan, indien nodig, aanbevelingen doen ter verbetering van de zorgkwaliteit.

Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een arts, psychiater, psycholoog of andere BIG-geregistreerde zorgverlener, kan de klager ook een klacht indienen bij het [Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg](#) (ook wel het Medisch Tuchtcollege genoemd). Dit college beoordeelt of de zorgverlener heeft gehandeld in overeenstemming met de professionele standaard en kan, indien nodig, maatregelen opleggen.

## 10. Preventieve maatregelen

De klachtenbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze maatregelen worden vastgelegd.

- Klachten over de bedrijfsarts, interne Arbomedewerkers en/of overige deskundigen worden in elk geval geregistreerd als zijnde 'afwijking' in het kader van de ISO certificering. Dit geldt alleen voor een klacht over de Arbo-afdeling.
- Klachten over andere afdelingen dan de Arbo-afdeling worden gemeld bij de eindverantwoordelijke van die desbetreffende afdeling en deze legt de maatregelen vast.

### **11. Analyse**

De klachtenbehandelaar analyseert elk jaar de klachten/afwijkingen, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

### **12. Overschrijding van gestelde termijn**

Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn, heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de desbetreffende Geschillencommissie niet aan de klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.