

## **Klachtenregeling Medexcen**

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten gericht aan Medexcen VOF, of een aan Medexcen VOF gerelateerde medewerker c.q. interventie partij c.q. ingeschakelde medisch specialist

### **Artikel 1 Toepassingsgebied**

Het begrip klacht.

Een klacht is een uiting van ongenoegen door de klager. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van Medexcen VOF, die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### **Artikel 2 Doel van de klachtenregeling**

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Artikel 3 Bevoegdheid tot afdoening van een klacht**

De klachtencoördinator van Medexcen VOF is in opdracht van de directie bevoegd tot afdoening van een klacht. De klachtencoördinator is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De naam van de klachtencoördinator is vastgelegd op het klachtenformulier.

### **Artikel 4 Ontvangst en registratie van een klacht**

- a Ontvangst van de klacht geschiedt schriftelijk;
- b Na schriftelijk ontvangst van de klacht neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de klager;
- c De klachtencoördinator registreert de klacht op het klachtenformulier, de schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier toegevoegd.

### **Artikel 5 Bevestiging van ontvangst**

- a Na ontvangst en registratie van een klacht conform artikel 4, zendt de klachtencoördinator de klager een bevestiging van ontvangst;
- b De bevestiging dient binnen 2 volledige weken aan de klager bekend te zijn. Dit onder vermelding van de ontvangst datum;
- c Een klacht bevat de volgende gegevens:
  - Naam en adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger.
  - Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
  - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
  - De reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging;
  - De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
  - De verzending van de bevestiging staat geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### **Artikel 6 Inrichting onderzoek**

- a De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken partijen;
- b De klachtencoördinator vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaard met de omschrijving;
- c De klachtencoördinator informeert de betrokkene over de verdere afhandeling;
- d De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar de werkelijkheid. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en van betrokken partij;
- e De klachtencoördinator dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen betrokken partijen. Resultaat wordt schriftelijk vastgelegd.



**medexcen**

medische expertises  
en re-integratieadvies