

## Klachtenregeling Vitacon Luteijn B.V.

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Directie: de directie van Vitacon Luteijn B.V.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- c. VL: Vitacon Luteijn B.V. of in haar opdracht handelende personen of organisaties

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop VL zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, bij de directie een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij VL, wordt aangemerkt als een gedraging van VL, voor zover deze gedraging aan VL kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij VL worden verstaan:
  - a. medewerkers in dienst van VL;
  - b. de partners die in opdracht van VL de dienstverlening uitvoeren.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet door indiener worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

### Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### Artikel 5 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De directie zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De directie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste of derde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directie te stellen termijn aan te vullen.
6. De directie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

t 0316 740 115  
e [info@vitaconluteijn.nl](mailto:info@vitaconluteijn.nl)  
[www.vitaconluteijn.nl](http://www.vitaconluteijn.nl)

#### **Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 7 Behandeling en beslissing**

1. De directie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 9, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een lid van de directie betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

#### **Artikel 8 Afdoening**

1. De directie stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

#### **Artikel 9 Klachtadviescommissie**

1. De directie kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 10 en 11 van toepassing.
2. De directie benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De directie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

#### **Artikel 10 handelwijze klachtadviescommissie**

1. Zodra de directie besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de directie de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie.
5. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### **Artikel 11 Conclusies**

Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 8, eerste lid.

#### **Artikel 12 Registratie**

De directie van VL draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.

t 0316 740 115  
e [info@vitaconluteijn.nl](mailto:info@vitaconluteijn.nl)  
[www.vitaconluteijn.nl](http://www.vitaconluteijn.nl)

#### **Artikel 13 Aanvullende bepaling UWV cliënten**

1. Klachten ingediend door een cliënt welke via het UWV gebruik maken van de dienstverlening van Vitacon Luteijn B.V. zullen worden opgenomen in het dossier en gemeld aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.
2. Indien een cliënt die via het UWV gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Vitacon Luteijn B.V. niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, heeft cliënt de mogelijkheid de klacht te escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.
3. In afwijking van het bepaalde in artikel 7 lid 1 dient een klacht van een cliënt van het UWV te zijn afgehandeld binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht. Artikel 7 lid 2 is in dit geval niet van toepassing.
4. Indien een klacht van een cliënt van het UWV niet in behandeling wordt genomen, dan zal cliënt hierover worden geïnformeerd binnen 4 weken na ontvangst van de klacht voorzien van een onderbouwde motivatie.
5. Een klacht van een cliënt van het UWV zal nimmer worden behandeld door de klachtcommissie zoals bepaald in artikel 9. Een cliënt kan conform lid 2 van dit artikel escaleren naar een arbeidsdeskundige van het UWV.

#### **Artikel 14 Aanvullende bepaling Casemanagement**

1. Een cliënt die niet tevreden is met de afhandeling van een klacht betreffende de werkzaamheden van een casemanager van Vitacon Luteijn B.V. kan zich wenden tot de RNVC (beroepsvereniging van Casemanagers). Hiertoe dient de cliënt een verzoek tot het toezenden van een klachtenformulier te mailen naar [info@RNVC.nl](mailto:info@RNVC.nl) en de procedure te volgen.

t 0316 740 115  
e [info@vitaconluteijn.nl](mailto:info@vitaconluteijn.nl)  
[www.vitaconluteijn.nl](http://www.vitaconluteijn.nl)

Lid van: **stolwijk**  **kennisnetwerk**

Postbus 310  
7000 AH Doetinchem

Terborgseweg 25b  
7001 GM Doetinchem

Mercurion 3  
6903 PX Zevenaar

Jonkerbosplein 52  
6534 AB Nijmegen

kvk 09131707  
btw NL8124.76.487.B.01  
iban NL46ABNA0474129136