

## **KLACHTENREGLEMENT**

Dit klachtenreglement geldt voor alle schriftelijke klachten ingediend door klager die betrekking hebben op de behandeling en/of bejegening van degenen die in opdracht van de besloten vennootschap Quintus Five B.V. handelen.

Het doel van dit klachtenreglement is om een procedure vast te leggen om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen alsmede het op grond van de ontvangen klachten signaleren van eventuele tekortkomingen in de dienstverlening en die benutten voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden van Quintus Five B.V..

### **Artikel 1 Definities**

- 1.1 Klacht : een uiting van onvrede over de behandeling, bejegening of wijze van advisering door of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts die de klager als onjuist of onterecht ervaart.
- 1.2 Klager : degene die door middel van een klacht zijn/haar onvrede uit over gedragingen van Aangeklaagde of over gedragingen van een persoon die voor Quintus Five B.V. werkzaam is.
- 1.3 Aangeklaagde : degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- 1.4 Klachtenfunctionaris : de functionaris die is belast met de behandeling van de klacht.

### **Artikel 2 Procedure**

- 2.1 Elke klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de klachtenfunctionaris waarbij de klacht in ieder geval de naam van de klager, aangeklaagde en hetgeen waarover geklaagd wordt, bevat. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 2.2 Een klacht dient binnen 3 maanden na hetgeen waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden, ingediend te worden. Klachten die na deze periode worden ingediend, zullen niet ontvankelijk worden verklaard.
- 2.3 De klachtenfunctionaris stelt aangeklaagde in kennis van de ingediende klacht en beoordeelt of klager in de gelegenheid moet worden gesteld om een mondelinge toelichting op de klacht te geven.

- 2.4 De klachtenfunctionaris verzoekt daarna aangeklaagde om schriftelijk of mondeling op de klacht te reageren. Van elke mondelinge toelichting wordt een kort verslag opgesteld door de klachtenfunctionaris, welk verslag aan het dossier wordt toegevoegd.
- 2.5 De klachtenfunctionaris stuurt de reactie van aangeklaagde op de klacht aan de klager door en stelt deze in de gelegenheid hierop kort te reageren. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht, wordt deze reactie van klager aan de aangeklaagde toegezonden voor een laatste reactietermijn.
- 2.6 Na ontvangst van de laatste reactie sluit de klachtenfunctionaris het vooronderzoek. Stukken of mededelingen die hierna aan de klachtenfunctionaris worden toegezonden, worden buiten behandeling gelaten.
- 2.7 De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen 4 weken na sluiting van het onderzoek af of doet met opgave van redenen mededeling aan klager en aangeklaagde over de afwijking van deze termijn met vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 2.8 De klachtenfunctionaris kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond/ongegrond verklaren. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, eventueel vergezeld van aanbevelingen.
- 2.9 Indien de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld, tekenen klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris het oordeel over de klacht.
- 2.10 Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgewikkeld, heeft klager het recht om de klacht voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter.

### **Artikel 3 Klachtenfunctionaris**

- 3.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en is verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van klager en aangeklaagde over de afhandeling van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij, registreert de klacht en archiveert de klacht.

**Artikel 4      Kosten**

4.1      De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Artikel 5      Geheimhouding**

5.1      Klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.