



Klachtenreglement MensUniek

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle opdrachtgevers en cliënten, hierna genoemd "klant".

Inleiding

Als behandelpraktijk levert MensUniek jaarlijks een groot aantal diensten aan verschillende klanten. De medewerkers van MensUniek proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter gebeuren dat een klant niet tevreden is.

Artikel 1: Toepassingsgebied

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen door de klant. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van (een medewerker van) MensUniek. Hierbij valt te denken aan: onheus optreden, traagheid in de uitvoering van de opdracht, schending van de privacy, etc.

Artikel 2: Doel van het klachtenreglement

Het doel van het klachtenreglement is het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen en de klacht, indien mogelijk, op te lossen en onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

Artikel 3: Behandeling van een klacht

- a. De klant kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker van MensUniek. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst door de klant. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van MensUniek.
- b. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur. Tenzij de klacht de directeur betreft. In dat geval kan betrokkene met het [klachtenformulier](#) een klacht indienen bij Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg via klachten@cbkz.nl.
- c. Het klachtenreglement is op te vragen via een link op de website van MensUniek en wordt op eerste verzoek van de klant op schrift verstrekt.





Artikel 4: Ontvangst en registratie van een klacht

- a. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend (per post: MensUniek, t.a.v. A.M. van der Heijden, Hoenderkamp 40, 7812 VX Emmen, of per e-mail aan: info@mensuniek.nl)
- b. De klager krijgt binnen twee (2) weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
- c. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft;
 - Wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen);
 - Waar en wanneer is dit gebeurd;
 - Waarom de klager daarover ontevreden is;
 - Wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).

Artikel 5: Voorwaarden ingediende klacht

- a. De klant met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
- b. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen medewerkers van MensUniek, als op gedragingen en/of uitlatingen door derden die in opdracht van MensUniek werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of hebben verricht.
- c. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen acht (8) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld.
- d. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - Langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond, of;
 - Niet tot de verantwoordelijkheid van MensUniek behoort.
- e. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.





Artikel 6: Inrichting onderzoek en verslaglegging

- a. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Dit zal in ieder geval binnen vier (4) weken na de indiening van de klacht gebeuren.
- b. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- c. De klacht wordt binnen een periode van zes (6) weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
- d. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 7: Rapportage

- a. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door MensUniek. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- b. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, verstuurt MensUniek een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klanten van de betreffende opdrachtgever.

Artikel 8: Beroep

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de betreffende medewerker van MensUniek, danwel de directeur van MensUniek of het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg, kan hij/zij zich desgewenst wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Tot slot kan de klager zich tot de civiele rechter wenden.

