

Klachtenregeling NVZ Plus!:

Artikel 1: Definities

- *De organisatie:* NVZ Plus! waaronder begrepen alle medewerkers en stagiairs, onderdeel van de NVZ vereniging van ziekenhuizen;
- *Een klacht:* een geschreven uiting van ongenoegen over de organisatie of de producten van de organisatie, die door de directbetrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost;
- *De klant:* een natuurlijk persoon, werkende bij een organisatie die deelgenomen heeft aan een van de trainingen van NVZ Plus! of gebruikmaakt van een van de tools of een incompanytraining of een adviestraject heeft afgenomen;
- *De klager:* een klant die direct verband houdend met het gebruik dat hij of zij maakt of heeft gemaakt van de organisatie een klacht heeft;
- *Klachtbehandelaar:* een medewerker van de afdeling Communicatie van de NVZ, werkzaam voor NVZ Plus!;
- *Klachtenregister:* computerprogramma waarin alle klachten opgenomen worden.

Artikel 2: Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de aangegeven knelpunten waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.

Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Artikel 3: Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van NVZ Plus!. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van twee maanden na beëindiging van het gebruik of deelname aan de training is ingediend en het een situatie betreft die niet langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Artikel 4: Klachten indienen

- a) De klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van NVZ Plus! en heeft dit aangegeven bij een medewerker van NVZ Plus!;
- b) De eerste bemoeienis tussen de medewerker en de klant biedt geen uitkomst;
- c) De klant dient vervolgens schriftelijk een klacht in. Vervolgens zal deze klacht worden opgenomen in het door ons gehanteerde "klachtenregister";
- d) De klacht kan per post gestuurd worden naar NVZ Plus!, ter attentie van de manager Communicatie. Dit kan via e-mail naar nvzplus@nvz-ziekenhuizen.nl of per post: Postbus 9696, 3506 GR Utrecht;
- e) In het klachtenregister nemen wij de gegevens van de klager op, waaronder de inhoud van de klacht, de datum van melding van de klacht en (indien van toepassing) de persoon over wie wordt geklaagd;
- f) De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. De klachten worden verzameld in het klachtenregister en zullen maximaal 5 jaar worden bewaard. Ook alle tussentijdse communicatie wordt hierin opgeslagen;

Artikel 5: Klachtenbehandeling

- a) Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen, uiterlijk binnen 7 werkdagen;
- b) De manager Communicatie wijst de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 2 werkdagen na ontvangst van de klacht toe aan een klachtbehandelaar. Wanneer dat mogelijk is, zal dat iemand anders zijn dan de behandelaar met wie de klager daarvoor contact heeft gehad. De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen. Eindverantwoordelijk voor het goed afhandelen van de klacht is de manager Communicatie;
- c) De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht met een brief of e-mail en zal de klacht direct in behandeling nemen;
- d) Ingeval de termijn van 7 werkdagen niet haalbaar is, zal de klager hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
- e) De behandeling van de klacht doorloopt de door ons bureau gehanteerde standaardprocedure: de klachtbehandelaar:
 - bestudeert het dossier;
 - hoort de handelende medewerker;
 - vergaart nadere informatie over de situatie;
 - beoordeelt het dossier;
 - formuleert het besluit;
 - informeert de klant per brief over dit besluit met de onderliggende argumentatie; een kopie van deze brief wordt opgenomen in het klachtenregister.
- f) De klager krijgt de gelegenheid om te reageren op het besluit. Indien de klant akkoord gaat met het besluit, handelt de klachtbehandelaar de klacht af.

Artikel 6: Bezwaar binnen de organisatie

Ingeval de klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan aantekening in het klachtenregister. De klager kan uiterlijk 6 weken na de dag verzending van het besluit schriftelijk bezwaar maken bij de directeur van de organisatie. De directeur doet uitspraak binnen 4 weken nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

Artikel 6: Bezwaar buiten de organisatie

De klachtbehandelaar attendeert de klant op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter te Utrecht. De uitspraak van de rechter is bindend. Na ontvangst van de uitspraak van de rechter is de manager Communicatie verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.

Utrecht, augustus 2010

NVZ Plus!
Postbus 9696
3506 GR Utrecht
Tel: 030-273 93 67