

## Klachtenreglement Verdi Groep 2026

### Inleiding

Bij Verdi Groep vinden we het belangrijk dat iedereen die met ons te maken heeft — klanten, medewerkers, deelnemers en partners — zich gehoord en eerlijk behandeld voelt. Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over onze dienstverlening.

Met dit klachtenreglement leggen we je uit hoe je een klacht kunt indienen, wat je van ons mag verwachten en hoe wij met klachten omgaan. We doen dit op een manier die transparant, respectvol en zorgvuldig is.

Onze doelen zijn:

- Het op een vriendelijke en zorgvuldige manier afhandelen van klachten.
- Inzicht krijgen in oorzaken van klachten en verbeterpunten.
- Medewerkers helpen om professioneel en klantgericht te reageren.
- De kwaliteit van onze dienstverlening continu verbeteren.

### Artikel 1 – Begrippen

In dit reglement bedoelen we met:

- **Klacht** Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Verdi Groep.
- **Klager** Degene die de klacht indient.
- **Medewerker** Iedereen die werkzaamheden verricht voor of namens Verdi Groep, ongeacht de contractvorm.
- **Klachtenfunctionaris** De aangewezen medewerker die de klacht in behandeling neemt en de afhandeling coördineert.
- **Beklaagde** De medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 2 – Het recht om een klacht in te dienen**

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop Verdi Groep of één van onze medewerkers zich in een bepaalde situatie heeft gedragen.

Een gedraging van een medewerker wordt beschouwd als een gedraging van Verdi Groep.

## **Artikel 3 – Zorgvuldige behandeling**

We zorgen ervoor dat iedere klacht — mondeling of schriftelijk — netjes, zorgvuldig en binnen redelijke termijnen wordt afgehandeld.

## **Artikel 4 – Een klacht indienen**

1. Een klacht kan per e-mail of per brief worden ingediend. Bij een mondelinge klacht dient te bevestiging hiervan per mail plaats te vinden.
2. Vermeld in ieder geval:
  - a. naam en contactgegevens;
  - b. datum;
  - c. een duidelijke beschrijving van de gebeurtenis;
  - d. datum, tijd en locatie (indien van toepassing);
  - e. naam van de betrokkene(n).
3. Als een klacht in een andere taal is opgesteld en een vertaling nodig is, zorgt de klager zelf voor een vertaling.
4. Als gegevens ontbreken, vragen wij de klager om de klacht binnen twee weken aan te vullen.

## **Artikel 5 – Snelle oplossing**

Wanneer wij de klacht snel en naar tevredenheid van de klager kunnen oplossen, sluiten we de klacht af zonder de volledige procedure te doorlopen.

De klager ontvangt daarvan een korte schriftelijke bevestiging.

Is de klager over de behandeling in dit geval toch niet tevreden, dan wordt de klacht alsnog volgens dit reglement behandeld.

## **Artikel 6 – Ontvangstbevestiging**

Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht sturen wij een ontvangstbevestiging.

Daarin staat:

- wie de contactpersoon is;
- hoe de procedure verloopt;
- binnen welke termijn wij de klacht behandelen;
- het recht om gehoord te worden.

Als een klacht niet voor Verdi Groep bestemd is, sturen wij deze terug met een toelichting.

## **Artikel 7 – Wie behandelt de klacht?**

Een klacht wordt altijd behandeld door de interne klachtencommissie en iemand die niet betrokken is bij de situatie waarover wordt geklaagd. De volgende functionarissen worden vanuit de klachtencommissie betrokken bij de behandeling van de klacht:

- Medische inhoudelijke klachten: behandelend (bedrijfs)arts
- Procedurele of bejegeningklachten: directie Verdi Groep
- Klachten over de wijze waarop de medische beoordelingen door bedrijfsarts, AIOS of ANIOS worden uitgevoerd:  
altijd eerst de stafarts, conform de geldende beroepsregels.

## **Artikel 8 – Klachten die niet in behandeling worden genomen**

Verdi Groep hoeft een klacht niet te behandelen als deze:

- eerder al volgens dit reglement is afgehandeld;
- gaat over een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden plaatsvond;
- onder de rechter is of is geweest;
- onderdeel is van een lopend strafrechtelijk onderzoek.

De klager ontvangt hierover binnen twee weken een schriftelijke toelichting.

## **Artikel 9 – Informatie aan de beklagde**

De medewerker over wie de klacht gaat ontvangt:

- een kopie van de klacht;
- alle bijlagen die de klager heeft gestuurd.

## **Artikel 10 – Hoor en wederhoor**

1. Zowel de klager als de beklagde krijgen de mogelijkheid mondeling de klacht of de visie op de klacht toe te lichten.
1. De klager mag ook aangeven af te zien van een gesprek.
2. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
3. Op verzoek ontvangt de klager een kopie daarvan.

## **Artikel 11 – Termijnen**

1. We streven ernaar de klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging af te ronden.
2. Als dit niet lukt, kunnen wij de termijn eenmalig met twee weken verlengen.

De klager en de beklagde worden hierover schriftelijk geïnformeerd.

## Artikel 12 – Afhandeling van de klacht

1. Als één van de betrokkenen niet reageert op verzoeken om informatie, behandelen we de klacht met de gegevens die wél beschikbaar zijn.
1. De uitkomst en onderbouwing van het onderzoek worden schriftelijk toegestuurd aan de klager.
2. Is de klager niet tevreden over onze afhandeling, dan kan hij of zij terecht bij:
  - Geschillencommissie Arbodiensten DOKh
  - Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)
  - Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

## Artikel 13 – Verwerking van persoonsgegevens (AVG)

We gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die onderdeel zijn van een klacht.

- Gegevens worden alleen gebruikt voor het behandelen van de klacht.
- Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling krijgen toegang.
- Gegevens worden beveiligd opgeslagen volgens onze interne beveiligingsmaatregelen.
- Klachtdossiers worden maximaal 2 jaar bewaard, tenzij wetgeving anders vereist (bijv. medische dossiers).
- Klager heeft het recht op inzage, correctie en beperking volgens de AVG.

## Artikel 14 – Registratie van klachten

Alle klachten worden intern geregistreerd om trends te analyseren en onze dienstverlening te verbeteren.

## **Artikel 15 – Overgangsbepaling**

1. Dit reglement geldt voor alle klachten die na inwerkingtreding worden ingediend, ook als de gebeurtenis eerder plaatsvond.
2. Klachten die vóór inwerkingtreding zijn ingediend, worden zoveel mogelijk volgens dit reglement behandeld.
3. Organisaties behorend bij de Verdi Groep hebben nog een eigen klachtenafhandeling. Dit kan bij de organisatie waar de klacht wordt ingediend nagevraagd worden.

## **Artikel 16 – Citeertitel en inwerkingtreding**

Dit document heet: "Klachtenreglement Verdi Groep"

Het treedt in werking op 1 november 2025.