



## Klachtenreglement

Wij stellen alles in het werk om u als cliënt, klant/opdrachtgever of belanghebbende van onze dienstverlening de best mogelijke zorg te geven. Toch kan het voorkomen dat u minder tevreden bent over onze dienstverlening. Wij stellen het op prijs wanneer u uw onvrede aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u de oorzaak van uw onvrede kunnen aanpakken. Om meer inzicht te verschaffen in het behandelingsproces van klachten hebben wij een klachtenreglement opgesteld. Hieronder wordt de regeling puntsgewijs toegelicht.

### Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is van toepassing op AHG Holding B.V. en haar werkmaatschappijen:

- Active Health Group B.V.
- Active IT Lab B.V.
- Atrium Adviesgroep B.V.

### Begrippen

Algemene begripsbepaling:

- Cliënt: het individu dat door Active Health Group B.V. ter begeleiding wordt aangeboden of wordt begeleid, hierna te noemen Cliënt.
- Contactpersoon: een medewerker van Active Health Group B.V. die coördineert tussen klager en klachtafhandelaar.
- Klachtafhandelaar: de medewerker van Active Health Group B.V. die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.
- Klachtenreglement: onderhavige regeling bevattende een klachtenprocedure welke kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Active Health Group B.V.'.
- Klager: kan zijn een cliënt, werkgever, opdrachtgever of belanghebbende van de dienstverlening.
- Klant/Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Active Health Group B.V. betreffende dienstverlening gericht op het realiseren van gezonde mensen in gezonde organisaties zoals vermeld in aanbiedingen/offertes, hierna te noemen Opdrachtgever.
- Belanghebbende: degene die belang heeft bij de dienstverlening, niet-zijnde een cliënt of klant.
- Werkgever van de cliënt, hierna te noemen Werkgever.

### Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Active Health Group B.V., bedrijven of andere organisaties, voor zover deze in opdracht van Active Health Group B.V. hebben gehandeld, zich bij de uitoefening van de in de overeenkomst met de opdrachtgever afgesproken taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Active Health Group B.V. in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

## Doeleinden

De doeleinden van dit klachtenreglement zijn:

- Het op zorgvuldige wijze registreren en afhandelen van klachten.
- Het wegnemen van oorzaken.
- Het nemen van de juiste maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Active Health Group B.V. of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden heeft verricht voor ons. Klachten van algemene strekking hebben betrekking op de gehele organisatie; deze klachten zijn niet direct terug te leiden tot een handeling van een medewerker. Een klacht ontstaat veelal als de klager teleurgesteld is in zijn verwachting omtrent gedrag en dit uit zich in ontevredenheid. Meestal kunnen we een klacht direct oplossen. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk zijn ingediend conform de wijze zoals vermeld bij 'Indienen klacht'.

## Indienen klacht

Een klacht moet schriftelijk, per e-mail of brief, worden ingediend en gericht zijn aan de directie van Active Health Group B.V.. Indien gewenst, helpt een medewerker van Active Health Group B.V. u bij de verwoording van uw klacht. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:

- de naam, het adres en de contactgegevens van de klager.
- de dagtekening.
- een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.

## Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van het management en de directie van Active Health Group B.V.. Deze kan bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers, of medewerkers en deskundigen die namens Active Health Group B.V. optreden.

## Administratieve intake

De ontvanger van de klacht bij Active Health Group B.V. zorgt voor registratie van de klacht in het klachtenregister van Active Health Group B.V.. De klager wordt binnen 10 werkdagen door Active Health Group B.V. op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

1. Korte omschrijving van de klacht.
2. De termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
3. De contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
4. De naam van de klachtafhandelaar.

## Horen klager en beklagde

Het vervolgproces:

1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een medewerker van Active Health Group B.V., dan wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld. De klachtafhandelaar is altijd een manager of directielid en in elk geval iemand van Active Health Group B.V., die op

- voldoende afstand van het gebeurde staat. De klachtafhandelaar zal een objectieve beoordeling geven en past te allen tijde hoor-en-wederhoor toe. De desbetreffende medewerker wordt onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.
2. Een hoorzitting zal georganiseerd worden in twee situaties: (a) indien de klager dit wenst. Als de klager een medewerker is, dan moet dit schriftelijk worden gevraagd. Of (b) indien naar het oordeel van de verantwoordelijke manager of directie de klacht nadere toelichting door de klager behoeft. De directie zal de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de directie bepaald.
  3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn stukken waarop het medisch geheim van toepassing is en vertrouwelijke stukken met betrekking tot medewerkers. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
  4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
  5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de directie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Afhandeling

De afhandeling:

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en – indien van toepassing – de medewerker van Active Health Group B.V. over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening ter zake door de behandelend Active Health Group B.V. medewerker in het dossier.
2. De beslissing op de klacht bevat:
  - Een weergave van de klacht.
  - Een weergave van de feiten zoals Active Health Group B.V. deze ziet.
  - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
  - Een oordeel over de klacht.
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
4. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de klachtafhandelaar zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het nemen van actie en evalueert de afhandeling van deze actie. De afspraak tussen de klachtafhandelaar en klager over de te nemen maatregel(en) worden schriftelijk vastgelegd.
5. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:
  - a) Eenduidig vaststaat dat niet Active Health Group B.V. - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Active Health Group B.V. - maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
  - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Active Health Group B.V. geldende klachtenregeling is behandeld.
  - c) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

- d) De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
  - e) Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - f) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in het artikel 'Indienen klacht', waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
6. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan, in geval van activiteiten aangaande arbodienstverlening, een beroep worden aangetekend bij de Geschillencommissie Arbodiensten via [www.ga.klachtregeling.nl/](http://www.ga.klachtregeling.nl/).

### Termijnen

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van 6 weken nadat klager op de hoogte is gesteld van ontvangst van de klacht. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van 6 weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de tien weken niet overschrijdt.

N.B. Er kan maar één keer uitstel gegeven worden. Een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een klacht (zie punt 5 bij 'Afhandeling') moet altijd binnen 4 weken schriftelijk aan de klager medegedeeld worden. Voor het nemen van deze beslissing is dus geen verder uitstel mogelijk.

### Verantwoordingsinformatie

De klachten en de uitkomst van de behandeling worden met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensverwerking binnen Active Health Group B.V. geregistreerd. De directie van Active Health Group B.V. houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages. Zo wordt inzicht verkregen in de aard van de klachten, het presteren van haar medewerkers en kunnen eventuele preventieve maatregelen worden genomen. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan.

### Bewaartermijnen

Wij zullen uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is. Voor de bewaartermijnen van klachtmeldingen en de afhandeling hiervan verwijzen wij u naar ons privacyreglement. U kunt ons privacyreglement vinden op onze website.

### Wijzigingen in dit klachtenreglement

Wij behouden ons het recht voor om dit klachtenreglement aan te passen. Alle wijzigingen zullen via onze website bekend gemaakt worden. Wij raden u daarom aan om onze website regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

### **Onze contactgegevens**

Voor al uw vragen en opmerkingen over dit klachtenreglement kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon of contact met ons opnemen via ons algemene telefoonnummer of mailadres zoals hieronder vermeld:

Active Health Group B.V.  
Folkert Elsingastraat 38  
3067 NW Rotterdam  
T: +31-88-2866055  
E: [info@activehealthgroup.nl](mailto:info@activehealthgroup.nl)

Documentversie: januari 2021