**Klachtenreglement Vitae Company BV**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tijdspad | | Acties | Wie is Verantwoordelijk? |
|  | | **Binnenkomst klacht**  **Behandeling van de klacht** |  |
| **2e** | **dag** | Directie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen. | Directie |
| **3e** | **dag** | Zo nee, klager schriftelijk en onderbouwd informeren. | Directie |
| **3e** | **dag** | Registratie van de datum;  *"Wanneer niet in behandeling en afgehandeld."*  ( klachtenregistratie systeem in bloqs) | Directie |
| **3e** | **dag** | Indien een klacht in behandeling genomen wordt: de leden van de klachtencommissie in kennis stellen van de klacht via mail en het beleggen van een bijeenkomst. | Directie |
| **3e** | **dag** | Registratie van de datum;  *"Wanneer een klacht in behandeling is genomen".*  ( klachtenregistratie systeem in bloqs) | Directie |
| **1st week** | | Het bestuderen van de klacht en informatie opvragen  c.q. inwinnen. | Klachtencommissie |
| **1ste week** | | *“*Klacht niet gegrond verklaard en afgehandeld*”*  Klager en directie schriftelijk gemotiveerd informeren. | Klachtencommissie |
| **1ste week** | | Registratie van de datum;  *"Klacht niet gegrond verklaard en afgehandeld."*  ( klachtenregistratie in Bloqs) | Klachtencommissie |
| **2e week** | | Indien het noodzakelijk is *”* het horen van betrokkenen*”* (klager en diegene waarop de klacht betrekking heeft) . | Klachtencommissie |
| **3e week** | | Klachtencommissie brengt schriftelijk advies uit aan de directie ( binnen 3 weken na ontvangst klacht) | Klachtencommissie |
|  | | 3. Afhandeling van de klacht |  |
| **6e week** | | De directie stelt na het ontvangst van het rapport van de klachtencommissie de klager en betrokkenen schriftelijk gemotiveerd in kennis van hun bevindingen.  (binnen 6 weken na ontvangst klacht) | Directie |
| **6e week** | | Registratie van de datum;  "Klacht gegrond en afgehandeld "  ( klachtenregistratie in Bloqs) | Directie |
|  | | 4. Archiveren van de klacht |  |
| **6e week** | | Het klachtenformulier, brieven, rapportages etc. worden in het betreffende cliëntdossier gearchiveerd. | Directie |