

Klachtenregeling Achmea Vitale conform BoaBorea richtlijn

Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de dienstverlening van Achmea Vitale te verbeteren.

De klachtenregeling ziet er als volgt uit:

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende (hierna te noemen 'de klager') inzake de dienstverlening van Achmea Vitale in het algemeen of nalaten van individuele medewerkers van Achmea Vitale, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. Een uitzondering hierop is het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts dan kan hij/zij gebruik maken van de 'second opinion' regeling. In deze regeling wordt er een onafhankelijk oordeel door een tweede deskundige uitgesproken.
2. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - werkdag: een dag niet zijnde een zaterdag of zondag of erkende nationale feestdag;
 - week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur;
 - maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.
3. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
4. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op het klachtenformulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).
5. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst overhandigd aan de accountmanager/ vestigingsmanager. De accountmanager/vestigingsmanager kan de afhandeling van de klacht delegeren aan een daarvoor bevoegde medewerker maar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling ervan.
6. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de 5^e werkdag na de dag van ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
7. De klager ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
8. Indien de klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 1 maand na verzending schriftelijk kenbaar aan de directie van Achmea Vitale.
9. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Achmea Vitale, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van Achmea Vitale aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Achmea Vitale.

10. Tijdens het in artikel 9 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
11. Indien het in artikel 9 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden.

Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van de termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbodiensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met klager en deze daarmee heeft ingestemd.