Klachten protocol Welzorg Holding b.v.

Welzorg Holding b.v., onderdeel van Mobility Care Group B.V., is van mening dat het in verband met een goede bedrijfsvoering van belang is te beschikken over een klachtenprotocol. Dit protocol is van toepassing op de volgende werkmaatschappijen/Business Units van de Welzorg Holding b.v.:

- Welzorg Nederland b.v. (Welzorg)
- Welzorg Auto op Maat (AoM)
- Welzorg Woning op Maat (WoM)
- Welzorg Sport en Actief (WSA)

§ 1. Definities

Artikel 1 (definities)

In dit protocol wordt verstaan onder:

1. Welzorg Holding b.v.: een onderdeel van de Mobility Care Group B.V., met als doel mensen mobiel te houden in de breedste zin van het woord. De Welzorg Holding b.v. bestaat uit verschillende werkmaatschappijen, die hierboven benoemd zijn;
2. De directie: een van de directies van bovengenoemde werkmaatschappijen;
3. Een klacht: is een uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of nalaten van een van de werkmaatschappijen of één van onze medewerkers, waarbij het duidelijk is dat dit aandacht verdient en na afhandeling ook gebruikt wordt voor verbetering van de dienstverlening. Klachten kunnen betrekking hebben op de dienstverlening of de geleverde hulpmiddelen, maar ook op het gedrag van de medewerkers;
4. Mogelijkheden tot het indienen van een klacht:
    a. E-mail;
    b. Post;
    c. Telefonisch;
    d. Website (klachtenformulier);
    e. Portal;
    f. Via onze opdrachtgevers;
5. Ontvangstbevestiging: de klant ontvangt, binnen één werkdag een ontvangstbevestiging met daarin de termijn waarbinnen de klant antwoord op zijn/haar klacht ontvangt en de afdeling of werkmaatschappij van de Welzorg Holding b.v., die de klacht in behandeling neemt.
6. Klachtenregistratie: de klacht wordt vastgelegd in de verschillende systemen, die binnen de Welzorg Holding b.v. per onderneming beschikbaar zijn:
    - Welzorg Nederland b.v.: MS Dynamics
    - Welzorg Auto op Maat: MS Excel
    - Welzorg Woning op Maat: ENK
    - Welzorg Sport en Actief: MS Dynamics
7. Wie kan/mag een klacht indienen: dat is de klager zelf of iemand die dat namens hem/haar kan/mag doen (gemachtigde).

8. Klachtoplosser: degene die binnen een werkmaatschappij van Welzorg Holding b.v. belast is met de afhandeling van de klacht.
9. Klachtencoördinator: klachtencoördinator is degene die verantwoordelijk is voor de juiste uitvoering en verbeteren/optimaliseren van het klachtenproces en de klachtoplossers, inclusief rapportage en escalatie naar de directie.
10. Reactie op klacht: binnen vijf werkdagen ontvangt de klant een onderbouwde reactie op zijn/haar klacht van de betrokken onderneming van Welzorg Holding b.v..
11. De geschillencommissie: Welzorg Holding b.v. is aangesloten bij het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Een klant kan zijn/haar klacht neerleggen bij de geschillencommissie van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (NKH), indien men het niet eens is met de oplossing door Welzorg Holding b.v.. Welzorg Holding b.v. conformeert zich aan de uitspraken van de uitspraken van de commissie.

§ 2. Werkingssfeer

Artikel 2 (werkingssfeer)

Dit protocol is van toepassing op alle bedrijven, die vallen onder Welzorg Holding b.v.:

- Welzorg Nederland b.v. (Welzorg)
- Welzorg Auto op Maat (AoM)
- Welzorg Woning op Maat (WoM)
- Welzorg Sport en Actief (WSA)

§ 3 Klachtrecht.

Artikel 3 (klachtrecht)

1. Iedere klant heeft het recht om over de wijze waarop de bedrijven van Welzorg Holding b.v. of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de onderneming zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. De bevoegdheid voor de behandeling van de klacht ligt bij de directie van Welzorg Holding b.v., die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover de klacht gaat. De coördinatie van de behandeling is in handen van een speciaal aangestelde klachtoplosser. Deze klachtoplosser is gemachtigd om de klachten zelfstandig af te handelen namens Welzorg Holding b.v..
3. De directie heeft de bevoegdheid voor de behandeling van een klacht overgedragen aan een klachtoplosser/klachtencoördinator. In sommige gevallen behoudt de directie echter de mogelijkheid om zelf te behandeling ter hand te nemen:
    a. als de klacht het handelen van de klachtoplosser/klachtencoördinator zelf betreft;
    b. als de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
    c. als de klacht op meerdere regio's betrekking heeft;
    d. als de klacht niet door de daartoe aangestelde functionarissen kan worden opgelost;
    e. als de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in §5.

§ 4. Indienen van klachten

Artikel 4 (indiening van klachten)

1. Een schriftelijke klacht is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klant of diens gemachtigde en bevat ten minste:
    a. de naam en het adres van de klager en/of gemachtigde;
    b. de dagtekening;
    c. een omschrijving van de gedraging en/of gebeurtenis, waartegen de klacht zich richt.
2. Als de klachtoplosser naar tevredenheid van de klant diens klacht heeft afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van artikel 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 12.
3. Klachten kunnen worden ingediend op de manier zoals dit omschreven is in artikel 1 lid 4.
4. Klachten kunnen ook worden afgehandeld door de directie van Welzorg Holding b.v., indien de klant het niet eens is met de afhandeling.
5. Klant heeft ook de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (de eigen interne procedure bij Welzorg Holding b.v. dient dan wel eerst doorlopen te zijn). Welzorg Holding b.v. conformeert zich aan de uitspraken van de geschillencommissie.
6. In sommige gevallen is er ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijk arbiter, die door een gemeente of instelling is aangesteld.

§ 5. Behandeling van Klachten:

Artikel 5 (ontvangstbevestiging, toezending aan de klager)

1. De onderneming bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen één werkdag na de datum van ontvangst.
2. De klachten ontvanger zendt een afschrift van de klacht en van de daarbij behorende stukken aan de klachtoplosser.
3. De klachtoplosser stelt een onderzoek in naar de klacht, door navraag te doen binnen de onderneming.
4. De klant ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie van de klachtoplosser, hetzij per telefoon, post, of per e-mail, over de voortgang van de klacht. Hierbij worden afspraken gemaakt over het volgende contactmoment en de afhandeling van de klacht.
5. Bij afhandeling van de klacht door de geschillencommissie van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, worden de procedures van deze instellingen gevolgd m.b.t. het behandelen van de klacht.

Artikel 6 (termijn van behandeling).

1. De klachtoplosser handelt de klacht, afhankelijk van de urgentie, uiterlijk binnen zes weken af na ontvangst van de klacht.

2. Gedurende deze periode houdt de klachtoplosser de klant op de hoogte van het verloop van de klachtafhandeling.
3. De klachtoplosser kan in bijzondere omstandigheden de afhandeling van een klacht voor maximaal vier weken uitstellen. Dit betekent dat de totale afhandelingstijd niet 6, maar 10 weken kan bedragen. De klant wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van deze vertraging. Indien nodig, ontvangt ook degene wiens gedrag de klacht betreft een bericht met de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe verwachte termijn voor de afhandeling van de klacht.
4. Bij behandeling door de geschillencommissie en/of arbitrage dient de termijn van afhandeling van deze instellingen gevolgd te worden.

Artikel 7 (afhandeling van de klacht)

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtoplosser. Dat is een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. Binnen Welzorg Holding b.v. zijn er meerdere klachtoplossers en een klachtencoördinator werkzaam.
3. Klachten worden opgelost binnen de betreffende onderneming/BU.
4. De klachtoplosser en de klachtencoördinator overleggen periodiek over de klachten en rapporteren deze richting de directie.

Artikel 8 (wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen)

1. De klachtoplosser/klachtencoördinator is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:
    a. de datum van ontvangst van de klacht 3 maanden na de datum van het ontstaan van de klacht wordt ontvangen;
    b. eenduidig vaststaat dat niet Welzorg Holding b.v. zelf-of een entiteit binnen Mobility Care Group dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de entiteit van Mobility Care Group-maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
    c. de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of hulpmiddel die/dat reeds eerder met inachtneming van een voor Welzorg Holding b.v. geldende klachtenprotocol is behandeld;
    d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
    e. de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of hulpmiddel die/dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
    f. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging en/of hulpmiddel 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;
    g. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 (instellen onderzoek naar de klacht)

1. De klachtoplosser stelt een onderzoek in naar de klacht en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (of de onderneming waarbinnen de klacht ontstaan is). Partijen worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de klachtoplosser bepaald, maar zal in eerste instantie telefonisch of per mail plaatsvinden.
2. De klachtoplosser zal binnen de onderneming het onderzoek uitvoeren.
3. Zowel de klant als degene op wiens gedraging/hulpmiddel de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door de klachtoplosser bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klant als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klant en degene over wiens gedraging/hulpmiddel wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen aanbrengen.
5. Van het onderzoek wordt verslag gedaan, dat door de klachtoplosser op verzoek kan worden toegestuurd aan de klant en aan degene op wiens gedrag en of hulpmiddel, de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 (bevindingen)

1. Indien de klant niet voldoet aan het verzoek van de klachtoplosser te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De klachtoplosser stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.

§ 6. Arbitrage

Artikel 11 (onafhankelijke bemiddeling/geschillencommissie)

1. Als de uitkomst van de bevindingen en de daaraan verbonden conclusie voor de klant niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing kan de klager zich beroepen op arbitrage van de klacht via een geschillencommissie.
2. De geschillencommissie wordt geïnformeerd door de klachtoplosser/klachtencoördinator die erop toeziet dat de geschillencommissie alle relevante informatie ontvangt om tot een uitspraak te kunnen komen.
3. Het inschakelen van een geschillencommissie geschiedt na beoordeling van de klacht door de directie en enkel en alleen in opdracht van de directie.

4. De kosten voor het inschakelen van de geschillencommissie komen voor rekening van de falende partij.
5. De arbitrage door de geschillencommissie is ondergebracht bij de geschillencommissie van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.
6. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

§ 7. Registratie

Artikel 12 (registratie)

1. De klachtoplosser draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten in de daarvoor bestemde systemen binnen Welzorg Holding b.v.:
   - Welzorg Nederland b.v.: MS Dynamics
   - Welzorg Auto op Maat: MS Excel
   - Welzorg Woning op Maat: ENK
   - Welzorg Sport en Actief: MS Dynamics
2. De klachtoplosser en de klachtencoördinator stellen periodiek een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

§ 8 Slotbepalingen

Artikel 13 (slotbepalingen)

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van juni 2026.
2. Deze regeling sluit zoveel mogelijk aan bij de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenprotocol Welzorg Holding b.v..

Utrecht, Juni 2026