

## Klachtenregeling

Datum: 26 september 2025  
Onderwerp: Klachtenregeling  
Locatie: Geenhovensedreef 28C, 5552 BD Valkenswaard

Deze interne en externe klachtenregeling is van toepassing op alle werkmaatschappijen binnen de FeDa Safety Group, waaronder FeDa Employee Solutions. Deze werkmaatschappij is specifiek opgericht voor en door medewerkers en is daarom de aangewezen werkmaatschappij om deze regeling op te stellen, te beheren en onderhouden.

### Doelstelling

Deze klachtenregeling is bedoeld om klachten van medewerkers, klanten en leveranciers of andere betrokkenen (zoals bezoekers) op een consistente, transparante en eerlijke manier af te handelen. Door klachten te registreren, onderzoeken en waar mogelijk op te lossen, streven we naar een hogere klanten- of medewerkerstevredenheid en trachten we bij te dragen aan het verbeteren van onze dienstverlening. Daarnaast voldoen we aan onze wettelijke verplichtingen in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

### Doelgroep

Zoals hierboven aangegeven is de klachtenregeling bedoeld voor medewerkers (intern), klanten en leveranciers of andere betrokkenen (extern, zoals bezoekers). Medewerkers kunnen klachten indienen die betrekking hebben op interne processen, ervaringen met collega's, arbeidsomstandigheden of anderszins. Klanten en leveranciers worden in gelegenheid gesteld om klachten over de dienstverlening van of voor de FeDa Safety Group kenbaar te maken. Tot slot worden ook anderen in gelegenheid gesteld om een klacht in te dienen over onze dienstverlening, mits zij als betrokkene aangemerkt kunnen worden. Dit betekent dat zij een relatie moeten hebben met FeDa en een reden moeten hebben om een klacht in te dienen.

### Klachtenfunctionaris

FeDa Employee Solutions beschikt over een klachtenfunctionaris. Deze functionaris speelt een cruciale rol in het behandelen en afhandelen van klachten. De taken van een klachtenfunctionaris zijn:

- het ontvangen en registreren van klachten
- het verstrekken van informatie
- het analyseren en beoordelen van klachten
- het onderzoeken van een klacht
- de communicatie naar betrokkenen
- het adviseren over mogelijke oplossingen, en
- het rapporteren en documenteren van klachten

## Stappenplan

Het behandelen en afhandelen van klachten wordt gedaan volgens een vaste structuur. Hieronder volgen de stappen die doorlopen moeten worden bij het indienen van een klacht.

### Indiening

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend, zoals per mail, via de website of rechtstreeks via de klachtenfunctionaris van FeDa Employee Solutions. Op de website van de FeDa Safety Group ([www.fedasafety.group](http://www.fedasafety.group)) staat op de contactpagina de klachtenregeling vermeld van waaruit de melder wordt doorgeleid naar de mail. Klachten kunnen per mail worden gericht aan [info@fedasafety.group](mailto:info@fedasafety.group) en worden intern doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

Daarnaast kunnen klachten ook rechtstreeks en mondeling worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

### Bevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener een bevestiging per e-mail over de ontvangst van de klacht, de verwachte doorlooptijd en de contactgegevens van de persoon of afdeling die de klacht behandelt.

### Behandeling

Na het versturen van de ontvangstbevestiging, moet de klacht behandeld worden. Dit betekent dat de klacht in behandeling wordt genomen of buiten behandeling wordt gesteld.

#### In behandeling nemen van een klacht

Een klacht moet voldoen aan de onderstaande eigenschappen. Wanneer de initiële klacht niet voldoet aan de genoemde eigenschappen, dan wordt de klager in gelegenheid gesteld om binnen veertien dagen zijn klacht aan te vullen. Zodra de klacht in behandeling kan worden genomen, gaat de klachtenregeling verder vanaf de volgende stap 'onderzoek'.

- De klacht moet duidelijk en helder zijn, zodat de ontvanger begrijpt wat het probleem is
- De klacht moet betrekking hebben op de FeDa Safety Group of één van de onderliggende werkmaatschappijen
- De klacht moet zijn ingediend binnen veertien dagen na het incident;
- De klacht bevat (indien aanwezig) relevante bewijsmaterialen
- De klacht moet op een respectvolle en feitelijke manier zijn geschreven
- De klacht bevat indien mogelijk voorgestelde oplossingsrichting
- De klacht moet gegevens van de klager bevatten (naam, telefoonnummer, e-mailadres, klantgegevens, etc.)
- De klacht moet voldoende details bevatten (datum en tijdstip incident, locatie, betrokkenen, etc.)

#### Buiten behandeling stellen van een klacht

Een klacht kan onder bepaalde omstandigheden buiten beschouwing worden gesteld. Dit mag alleen wanneer het duidelijk en redelijk is dat de klacht niet behandeld hoeft te worden. Klachten mogen in de onderstaande situaties buiten behandeling worden gesteld. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

- De klager levert niet of niet tijdig de gevraagde aanvullende gegevens aan
- De klager een anonieme klacht indient waardoor geen aanvullende gegevens opgevraagd kunnen worden
- De klacht is bedoeld om te treiteren of het systeem te misbruiken
- De klacht wordt te laat ingediend zonder opgave van een goede reden

- De klacht is eerder behandeld en er zijn geen nieuwe feiten of omstandigheden die de klacht doen veranderen
- De klacht betreft een strafbaar feit waarbij een doorverwijzing naar een andere bevoegde instantie volstaat
- De klacht heeft geen relatie met de FeDa Safety Group of één van de onderliggende werkmaatschappijen

## Onderzoek

De behandelaar voert een zorgvuldig onderzoek uit naar de oorzaak van de klacht. Dit onderzoek kan bestaan uit de onderstaande stappen. Doel van het onderzoek is om de situatie objectief te analyseren en begrijpen. De behandelaar beoordeelt de verzamelde informatie om te bepalen of de klacht gegrond is (of niet).

- De behandelaar voert gesprekken met alle betrokkenen, zoals de klager, getuigen of andere betrokkenen
- De behandelaar verzamelt alle relevante documenten, zoals correspondentie, contracten en/of rapporten
- De behandelaar voert fysiek onderzoek uit naar (bijvoorbeeld) de locatie van het incident.

## Besluit

Op basis van de uitkomst van het onderzoek wordt een passende oplossing of besluit genomen. Dit kan leiden tot het aanbieden van excuses, het aanpassen van interne procedures, het bieden van compensatie of een andere oplossing om het probleem op te lossen en herhaling te voorkomen.

## Communicatie

De behandelaar informeert de klager schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek en de genomen maatregelen. Wanneer de klager het niet eens is met het besluit, dan wordt de klager in gelegenheid gesteld om binnen veertien na verzending van het besluit bezwaar aantekenen bij de FeDa Safety Group. In het bezwaar moeten de redenen worden toegelicht waarom de klager het niet eens is met het besluit.

## Bezwarenonderzoek

Een andere behandelaar beoordeelt het bezwaar en communiceert de definitieve beslissing naar de klager.

## Specifieke klachtenregeling

Hieronder volgt meer informatie over de specifieke klachtenregelingen die van toepassing zijn op werkmaatschappijen binnen de FeDa Safety Group.

## Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) bevat regels over de kwaliteit van zorg en het klachtrecht. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders, zoals FeDa Medical Solutions (zorgaanbieder), om veilig en doelmatig zorg te verlenen afgestemd op de reële behoefte van de zorgvrager. De Wkkgz bevordert openheid over eventuele fouten en incidenten in de zorg om daarvan te leren. De Wkkgz moet de kwaliteit van de zorg en de positie van zorgvragers versterken door een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten.

## Klachtenportaal Zorg

FeDa Medical Solutions is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke organisatie die helpt bij het oplossen van klachten in de zorg. Wanneer u ontevreden bent over onze zorg of een klacht heeft, kunt u dit in eerste instantie rechtstreeks met ons bespreken (zie 'stappenplan'). Lukt dat niet of wilt u graag onafhankelijke ondersteuning, dan kunt u terecht bij Klachtenportaal Zorg. Zij luisteren naar uw klacht, gaan met u in gesprek en zoeken samen naar een passende oplossing. Nadat u uw klacht of onvrede heeft opgestuurd, beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te nemen en welke procedure daarbij hoort. Ontbreekt er informatie of is iets niet duidelijk, dan nemen zij contact met u op om dit aan te vullen zodat de procedure goed kan worden gestart. Ook voor advies over hoe u kunt omgaan met een situatie waarover u ontevreden bent, kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg zonder direct een formele procedure te starten. Uw klacht kunt u indienen via het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of door een e-mail te sturen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Weet u niet welke klachtenprocedure op uw situatie van toepassing is, dan helpt Klachtenportaal Zorg u ook daarmee verder. Bent u niet tevreden over de door het Klachtenportaal Zorg geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de behandelde klacht.



## Onderhoud

De klachtenregeling wordt eens per jaar onderhouden en (zo nodig) geactualiseerd door de klachtenfunctionaris van FeDa Employee Solutions.