Klachtenprocedure

Versie 2026

Nolost doet er alles aan om iedereen zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn. Verloopt onze dienstverlening toch niet naar wens, dan horen wij dit graag. Een klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening, maar ook op onze werkwijze, etc. Samen zoeken wij naar een oplossing.

Klachtenrecht

- Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Nolost- of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Nolost - zich jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Nolost.
- Onder een klacht verstaan wij: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.
- Klachten worden in behandeling genomen door de Geschillencommissie van Prevermo (Nolost is onderdeel van het concern Prevermo). Dit is niet degene tegen wie de klacht is gericht of iemand die betrokken is geweest bij het proces/gedraging waar de klacht betrekking op heeft.

Indienen van een klacht

1. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend via het online klachtenformulier:

Klachtenformulier Geschillencommissie Prevermo - Formulier invullen

Mocht je problemen ervaren bij het indienen van de klacht, dan is het mogelijk om dit telefonisch kenbaar te maken. Nolost kan ondersteunen bij het indienen van het klachtenformulier.

2. Een klacht moet leesbaar opgesteld worden in de Nederlandse taal. Om de klacht in behandeling te nemen hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Naam
- E-mailadres
- Werkgever/bedrijf
- Naam van degene waartegen de klacht is gericht (indien van toepassing)
- Omschrijving van de klacht
- Dagtekening van de klacht

Behandelen van een klacht

De afhandeling van de klacht verloopt als volgt:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, sturen wij een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Klachten worden in behandeling genomen door de Geschillencommissie van Prevermo. Dit is niet degene tegen wie de klacht is gericht of iemand die betrokken is geweest bij het proces/gedraging waar de klacht betrekking op heeft.

- Wanneer de klacht gericht is aan het handelen van een persoon namens Nolost, neemt de Geschillencommissie contact op met de betrokkene om hoor en wederhoor toe te passen.
- Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of handelwijze van Nolost- of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Nolost – met betrekking tot medische informatie, kan het zijn dat de Geschillencommissie de stafarts van Nolost vraagt om advies bij de behandeling van de klacht.
- Op basis van alle informatie ontvang je binnen 4 weken (schriftelijk) reactie op je klacht met daarbij het genomen besluit en eventuele maatregelen. Indien deze termijn vanwege bijzondere omstandigheden niet haalbaar is heeft Nolost het recht, met opgaaf van reden, om deze termijn te verlengen met 4 weken. Hier word je tijdig van op de hoogte gesteld.

Klacht over persoonsgegevens

Heb je een klacht over het gebruik van je Persoonsgegevens door Nolost. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat wij niet zorgvuldig omgaan met je Persoonsgegevens, of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van je Persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie, dan kan je een klacht indienen. Bij een klacht met betrekking tot persoonsgegevens gelden de volgende aanvullende punten:

- Wij zijn bij een (privacygerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan je een klacht rechtstreeks bij de FG indienen via geschillencommissie@prevermo.nl t.a.v. de FG;
- Is de klacht ook nadien niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt je klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl;
- Je hebt ook de mogelijkheid om je verzoek bij de rechter af te dwingen.

Niet ontvankelijkheid klacht

Nolost kan een klacht niet in behandeling nemen wanneer:

- eenduidig vaststaat dat niet Nolost - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Nolost - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die eerder afgehandeld is volgens de klachtenprocedure;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds door een rechtelijke instantie is beoordeeld;
- de klacht niet de elementen bevat zoals beschreven onder ‘indienen van een klacht’;

Van het niet in behandeling nemen van de klacht word je zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Oneens met afhandeling

Ben je niet tevreden met de afhandeling van de klacht, genomen besluit en/of voorgestelde maatregel, dan is het mogelijk om bezwaar te maken door contact op te nemen met de directie van Bedrijf X. De directie zal de klacht nogmaals beoordelen en daarvan schriftelijk terugkoppeling geven. Is de klacht ook nadien niet naar tevredenheid opgelost, dan is het mogelijk om bezwaar te maken. Bezwaar kan gemaakt worden bij onderstaande instanties:

1. Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Het kan zijn dat je in bezwaar kan tegen de afhandeling van de klacht bij een specifieke beroepsvereniging. Dit is afhankelijk van de aard en reden van de klacht. Mocht je hier hulp bij willen, dan kan de Geschillencommissie je verwijzen naar de juiste instantie.

Registratie:

- De Geschillencommissie draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
- De directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.
- Klachten worden 2 jaar bewaard. Het kan zijn dat de klacht medische informatie bevat, hiervoor geldt een wettelijke bewaartermijn op basis van de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandel Overeenkomst) van 20 jaar.