

Klachtenregeling Arbomaatschap B.V.

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten gericht aan Arbomaatschap B.V. (hierna: “**Arbomaatschap**”) of aan een aan Arbomaatschap gerelateerde medewerker of door haar ingeschakelde partij.

Hoofdstuk 1 – Klachten arbodienstverlening

Artikel 1 – Toepassingsgebied

Een klacht is een uiting van ongenoegen door de klager. De klacht dient betrekking te hebben op een gedrag/gedraging/nalaten van Arbomaatschap en/of haar medewerkers richting werknemers van opdrachtgevers, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Een klacht kan alleen ingediend worden door een werknemer van de opdrachtgever van Arbomaatschap.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 3 – Bevoegdheid tot afdoening van een klacht

De klachtencoördinator van Arbomaatschap is in opdracht van de directie bevoegd tot afdoening van een klacht, tenzij in deze regeling anders is bepaald. De klachtencoördinator is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator rapporteert direct aan de algemeen directeur van Arbomaatschap. De klager ontvangt de naam van de klachtencoördinator bij de ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4 – Ontvangst en registratie van een klacht

- 4.1 De klacht dient schriftelijk ingediend te worden (per post aan het adres Kingsfordweg 151, 1043 GR te Amsterdam) of per e-mail medadmin@arbomaatschap.nl
- 4.2 De klacht wordt geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem van Arbomaatschap.
- 4.3 Ontvangst van de klacht wordt binnen 3 werkdagen bevestigd onder vermelding van de ontvangstdatum. Wanneer de klacht schriftelijk is binnengekomen, geschiedt de ontvangst tevens schriftelijk. Indien de klacht digitaal is ingediend, dan wordt de klacht ook digitaal bevestigd.
- 4.4 Na ontvangst van de klacht en het meesturen van de ontvangstbevestiging neemt de klachtencoördinator telefonisch binnen 3 werkdagen contact op met de klager om de klacht verder te bespreken.

Artikel 5 – Voorwaarden ingediende klacht

Een klacht bevat de volgende gegevens:

- a) naam en adres van de klager en eventueel de wettelijke vertegenwoordiger;
- b) korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventueel bijzondere omstandigheden);
- c) een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de gedraging c.q. het nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
- d) de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging c.q. het nalaten.

Artikel 6 – Inrichting onderzoek

- 6.1 De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken partijen.
- 6.2 De klachtencoördinator vat de reactie van de betrokkenen samen en verwerkt deze in het kwaliteitsmanagementsysteem.
- 6.3 De klachtencoördinator informeert betrokkenen over de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- 6.4 De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en van andere betrokken partijen.
- 6.5 De klachtencoördinator overweegt of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen betrokken partijen. Het resultaat van het eventuele gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 – Corrigerende maatregelen

- 7.1 De gedragingen waarop de klacht betrekking heeft worden op basis van onderzoek eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid.
- 7.2 De klachtencoördinator bepaalt of de klacht gegrond is.
- 7.3 De klachtencoördinator besluit vervolgens aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden.
- 7.4 De klachtencoördinator doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening.
- 7.5 Als het telefonisch aanbod aangenomen wordt verstuurt de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging naar de klager en betrokkene van datgene dat besproken is en hetgeen afgesproken is.
- 7.6 Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Wanneer het telefonische aanbod niet aangenomen wordt, overweegt de klachtencoördinator of nieuw intern onderzoek nodig is en/of een nieuw aanbod noodzakelijk c.q. wenselijk is.
- 7.7 Indien een nieuw aanbod niet wenselijk c.q. noodzakelijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden, wordt klager zo snel mogelijk schriftelijk of digitaal hiervan op de hoogte gesteld en ingelicht over de beroepsmogelijkheden (zie tevens artikel 8 en artikel 12).

Artikel 8 – Verslaglegging

- 8.1 De klachtencoördinator doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen 2 weken na het oplossen van de klacht.
- 8.2 De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en (on)gegrondheid van de klacht, alsmede de beroepsmogelijkheden.

Artikel 9 – Preventieve maatregelen

De klachtencoördinator bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij of zij overlegt met diegene die effectieve verbetering kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Artikel 10 – Rapportage

De klachtencoördinator draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De klachtencoördinator analyseert elk jaar de klachten, hij of zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming van Arbomaatschap.

Artikel 11 – Uitzondering

Onderhavig klachtenreglement ziet niet op klachten ten aanzien van het inhoudelijk medisch advies van de bedrijfsarts. Indien klager het oneens is met het advies van de bedrijfsarts en/of andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundigen, dan dient de werknemer van de opdrachtgever een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen (<https://www.uwv.nl/particulieren/formulieren/aanvragen-deskundigenoordeel-door-werknemer.aspx>) of een second opinion bij een andere bedrijfsarts middels schriftelijke aanvraag (per post aan het adres Kingsfordweg 151, 1043 GR te Amsterdam) of per e-mail (medadmin@arbomaatschap.nl).

Artikel 12 – Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan kan binnen een maand nadat de klacht is afgehandeld door de klager een schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de directie van Arbomaatschap. De klager wordt dan uitgenodigd om zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen 1 maand na dit gesprek ontvangt de klager van de directie schriftelijk een uitspraak over de klacht. Ingeval klager van mening is dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid voor de klager om zich te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. Ingeval het een klacht betreft met betrekking tot het professioneel handelen van een bedrijfsarts van Arbomaatschap, dan kan klager zich desgewenst wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Tot slot kan klager zich in alle gevallen tot de civiele rechter wenden.

Hoofdstuk 2 – Klachten handelen bedrijfsarts periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek en/of open spreekuur

Dit hoofdstuk ziet op de afhandeling van klachten die betrekking hebben op het handelen van de PMO-adviseur/bedrijfsarts in het kader van het periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek en/of het open spreekuur. Op deze klachtafhandeling is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (verder: “Wkkgz”) van toepassing.

Artikel 13 – Afwijkingen klachtenprocedure hoofdstuk 1

In afwijking van hetgeen in hoofdstuk 1 van dit klachtenreglement is bepaald, geldt ten aanzien van klachten die betrekking hebben op het handelen van de bedrijfsarts in het kader van het periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek en/of het open spreekuur het volgende:

1. Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtencoördinator waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk onderdeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldig onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtencoördinator aanleiding geeft, kan de termijn van 6 weken met ten hoogste 4 weken verlengd worden. De klachtencoördinator doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van 6 weken schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 14 – Beroep

Indien de klacht niet naar wens van de klager is afgewikkeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. Onderhavig klachtenreglement laat onverlet dat klager zich ook rechtstreeks kan wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure kan starten bij de civiele rechter.

Hoofdstuk 3 – Klachten handelen bedrijfsarts aanstellingskeuring

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de afhandeling van klachten die betrekking hebben op het handelen van de bedrijfsarts in het kader van het verrichten van een aanstellingskeuring door de bedrijfsarts. Op de klachtenafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing.

Artikel 5 – Beroep

Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, dan kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ("CKA"). Meer informatie over de CKA is te vinden op: www.aanstellingskeuringen.nl.