

## Klachtenregeling GOED

### Inleiding

Deze klachtenregeling van GOED is bestemd voor de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten die gericht zijn aan GOED of een aan GOED gerelateerde medewerker. De klachtenregeling is opgesteld om recht te doen aan een individuele klager. Daarnaast kan de klachtenregeling – met de daaraan verbonden registratie – de kwaliteit van dienstverlening bewaken en bevorderen en de relatie tussen GOED en haar opdrachtgevers en medewerkers van opdrachtgevers in de breedste zin van het woord verbeteren.

### Voorfase

GOED gaat ervan uit dat als iemand een klacht heeft, deze klacht eerst wordt besproken met de betreffende medewerker of contactpersoon van GOED. Mocht de bespreking van de klacht niet tot het gewenste resultaat leiden, dan een op schrift gestelde klacht worden ingediend conform deze klachtenregeling. Het doel van deze 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.

## KLACHTEN ARBODIENSTVERLENING

### 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>Klacht:</i>	Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van onvrede met betrekking tot een behandeling (gedraging of nalaten), bejegening of uitvoering van dienstverlening door een bij GOED werkzaam persoon, die door klager als onjuist wordt ervaren.
<i>Klager:</i>	De indiener van een klacht, in persoon, dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde.
<i>Klachtencoördinator:</i>	De door GOED aangewezen persoon, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.
<i>Klachtbehandelaar:</i>	De door GOED aangewezen persoon – waar de klacht geen betrekking op heeft – belast met de behandeling en afhandeling van een klacht.
<i>Klachtbehandeling:</i>	Alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot hetzij een bemiddeling van een klacht, hetzij een oordeel over de al dan niet gegrondheid van een klacht.

### 2. Klachtrecht

- 2.1. Eenieder die rechtstreeks betrokken is bij een door GOED geleverde dienst heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht dient betrekking toe hebben op een gedraging/nalaten van GOED en/of haar medewerkers, richting een werknemer van een opdrachtgever, die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kan worden.
- 2.3. Een klacht kan alleen ingediend worden door een werknemer van de opdrachtgever van GOED.

### 3. Indiening van een klacht

- 3.1. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden ter attentie van de klachtencoördinator, per post (Boeing Avenue 213 – 1119 PD – Schiphol) of per e-mail: [jijbent@goed.co](mailto:jijbent@goed.co)
- 3.2. Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
  - De naam, het adres en (eventueel) het e-mailadres van de klager;
  - De dagtekening;
  - Over welke gedraging geklaagd wordt;
  - Over welke beroepsbeoefenaar geklaagd wordt;
  - Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
  - Datgene wat verwacht wordt van de klachtbehandelaar.
- 3.3. In het geval dat de klacht geen dagtekening bevat, wordt deze geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst door GOED.
- 3.4. In het geval dat de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.
- 3.5. In het geval dat de klager minderjarig is of onder curatele is gesteld is, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk curator.

### 4. Ontvangstbevestiging

- 4.1. Ontvangst van de klacht wordt binnen 14 dagen schriftelijk (per e-mail) bevestigd. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
  - De datum waarop de klacht is ontvangen;
  - De termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - De naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator.
- 4.2. In de ontvangstbevestiging zal GOED aangeven of de klacht ontvankelijk is en verder in behandeling wordt genomen. Een klacht is slechts ontvankelijk, indien:
  - a. Deze de naam, het adres en (eventueel) het e-mailadres van de klager bevat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen;
  - b. Klager de klacht in de Nederlandse taal heeft beschreven, dan wel op verzoek van GOED heeft gezorgd voor een deugdelijke vertaling, met een kort overzicht van de feiten, de naam of namen van de aangeklaagden en waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. Er over de feiten waar de klacht betrekking op heeft, niet eerder een klacht is ingediend, en de gedraging waarover wordt geklaagd langer dan aan half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. Klager geen misbruik maakt van zijn of haar klachtrecht en het belang van klager voldoende zwaarwegend is;
  - e. Het doel waarvoor de klacht is ingediend overeenkomt met het doel van de klachtenregeling;
  - f. De klacht geen betrekking heeft op schadeclaims; klachten die betrekking hebben op onderliggende gedragingen kunnen wel in behandeling worden genomen.
- 4.3. GOED kan de klager een termijn geven om de klacht te wijzigen dan wel aan te vullen, zodat deze wel mogelijk ontvankelijk is.
- 4.4. In het geval dat een klacht niet-ontvankelijk is en niet verder in behandeling wordt genomen – eventueel nadat de klager de gelegenheid heeft gekregen om de klacht te wijzigen dan wel aan te vullen – wordt klager daarover met redenen omkleed geïnformeerd.

## 5. Inrichting onderzoek en behandeling klacht

- 5.1. Als de klacht ontvankelijk is legt de klachtbehandelaar de ontvangen klacht voor aan de betrokkene(n). De reactie van de betrokkene(n) wordt door de klachtbehandelaar samengevat.
- 5.2. De klachtbehandelaar kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of een derde om nadere informatie verzoeken
- 5.3. De klachtbehandelaar informeert de klager en betrokkene(n) over de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen wordt verwacht de klacht af te handelen.
- 5.4. In het onderzoek van de klachtbehandelaar wordt niet alleen het feitenmateriaal betrokken maar ook de persoonlijke beleving van de klager en de betrokkene(n). De klachtbehandelaar dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een (verzoenings)gesprek tussen de betrokken partijen. Het resultaat van dit eventuele gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.
- 5.5. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtbehandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn of haar klacht tevreden kan worden gesteld.
- 5.6. Indien op grond van artikel 5.4. of 5.5. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De wijze waarop de klacht in dat geval is afgehandeld wordt schriftelijk (per e-mail) aan klager bevestigd.

## 6. Corrigerende maatregelen

- 6.1. De gedraging waarop de klacht betrekking heeft wordt op basis van het onderzoek eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid.
- 6.2. De klachtbehandelaar bepaalt (per klachtonderdeel) of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, dan wel ongegrond is. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is besluit de klachtbehandelaar 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 zullen worden.
- 6.3. Als correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden brengt de klachtbehandelaar telefonisch het aanbod over aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Als het telefonische aanbod aangenomen wordt, verstuurt de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging (per e-mail) naar de klager en betrokkene(n) van datgene dat besproken is. Wanneer klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de klachtbehandelaar of aanvullend intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Indien een nieuw aanbod niet wenselijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden, neemt de klachtbehandelaar een beslissing op de klacht overeenkomst artikel 7 van deze klachtenregeling.
- 6.4. Indien op grond van artikel 6.3. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De wijze waarop de klacht in dat geval is afgehandeld wordt schriftelijk (per e-mail) aan klager bevestigd.

## 7. Beslissing

- 7.1. Binnen één (1) maand na de ontvangstbevestiging neemt de klachtbehandelaar (per klachtonderdeel) een van de volgende beslissingen:
  - a. De klacht is ongegrond;
  - b. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 7.2. De beslissing en de consequenties daarvan worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk (per e-mail) aan de klager medegedeeld. De beslissing houdt tevens de gronden in waarop zij berust.
- 7.3. Indien een klacht niet binnen één (1) maand na de ontvangstbevestiging kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met reden omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder de vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.

## 8. Afsluiting van een klacht

- 8.1. Een klacht wordt afgesloten indien:
  - a. De klacht niet-ontvankelijk is geoordeeld;
  - b. De klager de klacht intrekt voordat daarop is beslist;
  - c. Na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht en/of de klacht naar tevredenheid is opgelost;
  - d. Er een beslissing is genomen zoals bedoeld in artikel 7.
- 8.2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt schriftelijk (per e-mail) mededeling gedaan aan de klager conform artikel 4.4., 5.6. of 6.4., dan wel doordat een beslissing is genomen als bedoeld in artikel 7.

## 9. Preventieve maatregelen, interne informatie en archivering

- 9.1. De klachtbehandelaar 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 binnen GOED die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.
- 9.2. GOED analyseert elk jaar de klachten waarbij een beoordeling plaatsvindt 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 GOED.
- 9.3. Na de behandeling van de klacht bewaart GOED het klachtdossier gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.

## 10. Waarborgen privacy

- 10.1 GOED draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingediend en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld.

## 11. Uitzondering

11.1 Onderhavige klachtenregeling ziet niet op klachten ten aanzien van het inhoudelijk medisch advies van de bedrijfsarts.

11.1.1 Klager heeft wettelijk het recht om gebruik te maken van een second opinion bij een andere bedrijfsarts, indien klager gegronde twijfel heeft over het advies van de bedrijfsarts in het kader van:

- De verzuimbegeleiding;
- Een uitgevoerd arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO/PMO);
- Consultatie van de bedrijfsarts met betrekking tot gezondheidskundige vraagstukken in verband met arbeid.

11.1.2 Klager heeft wettelijk het recht om om bij het UWV een deskundigenoordeel aan te vragen. Het deskundigenoordeel kan worden aangevraagd ten aanzien van:

- Een geschil met betrekking tot(on)geschiktheid tot werken;
- Passende arbeid;
- Re-integratie-inspanningen van de werkgever;
- Re-integratie-inspanningen van de werknemer;

Het deskundigenoordeel kan door de klager bij het UWV worden aangevraagd. De aanvrager betaalt de kosten hiervan.

## 12. Beroep

12.1 Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan kan binnen één (1) maand nadat de klacht is afgehandeld, door de klager een schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de directie van GOED. De klager wordt dan uitgenodigd om zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één (1) maand na dit gesprek ontvangt de klager van de directie schriftelijk een uitspraak over de klacht.

12.2 In geval 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 van DOKh. In geval het klacht betreft met betrekking tot het professioneel handelen van een bedrijfsarts van GOED, 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.

## KLACHTEN HANDELEN BEDRIJFSARTS, PERIODIEK ARBEIDSGENEESKUNDIG ONDERZOEK EN/OF OPEN SPREEKUR

Onderstaande artikelen hebben betrekking 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.

### 13. Afwijkingen procedure klachten arbodienstverlening

- 13.1. In afwijking van hetgeen in Hoofdstuk 1 van deze klachtenregeling 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:
- a. Klager ontvangt uiterlijk binnen zes (6) weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtbehandelaar waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel 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.
  - b. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtbehandelaar aanleiding geeft, kan de termijn van zes (6) weken met ten hoogste vier (4) weken verlengd worden. De klachtbehandelaar doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes (6) weken schriftelijk mededeling aan de klager.

### 14. Beroep in het kader van klachten handelen bedrijfsarts, PAGO en/of open spreekuur

- 14.1 Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, dan kan klager zich wenden tot de tot de Geschillencommissie van DOKh.
- 14.2 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.



## **KLACHTEN HANDELEN BEDRIJFSARTS IN HET KADER VAN AANSTELLINGSKEURING**

Onderstaande artikelen hebben 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 deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing.

### **15. Beroep in het kader van klachten handelen bedrijfsarts ihkv aanstellingskeuring**

Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over de CKA vindt u op [ww.aanstellingskeuringen.nl](http://ww.aanstellingskeuringen.nl).

## **SLOT**

### **16 Datum inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 oktober 2021 en wordt aangehaald als 'klachtenregeling GOED'. De regeling wordt steeds geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.