Klachtenreglement Boordarbo

De klachtenregeling van Boordarbo heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om de klachten van aangesloten klanten (en haar medewerkers) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Boordarbo;
2. *Medewerker*: een ieder die werkzaamheden verricht namens of via Boordarbo (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
3. *Ontvanger:* een aangestelde medewerker die de klacht namens Boordarbo in ontvangst neemt;
4. *Bevoegd functionaris:* dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
5. *Respondent:* diegene die een klacht deponeert.

Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Boordarbo zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Boordarbo;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Boordarbo, wordt aangemerkt als een gedraging van Boordarbo.

Artikel 3: Behoorlijke behandeling

Boordarbo draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht schriftelijk of via mail bij Boordarbo;
2. De klacht bevat ten minste: de naam en het adres van de respondent;
   a. de naam en het adres van de respondent;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief tijdstip, plaats);
   d. naam van de gene waartegen de klacht is gericht
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;
4. Boordarbo kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1e, 2e of 3e lid voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

Artikel 5: Uitvoering

1. Zodra Boordarbo naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt schriftelijk medegedeeld dat Boordarbo ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. Boordarbo bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
   a. de afhandelingstermijn
   b. de verdere procedure
   c. de contactpersoon
   d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Boordarbo zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

Artikel 7: Klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenfunctionaris zorgt

ervoor dat de klacht bij de (eind) verantwoordelijke functionaris terecht komt voor afhandeling:

- stafarts Boordarbo

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS) wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Boordarbo. Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Boordarbo is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. De stafarts reikt u de folder "U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?" uit. Hierin is de procedure terug te lezen:
(**Link: Klachtenregeling - DOKh**)

Artikel 8: Niet verplicht in behandeling nemen

1. Boordarbo is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
   a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
   b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
   d. zolang inzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en inzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9: Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10: Hoorplicht

1. Boordarbo stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11: Afhandelingstermijn

1. Boordarbo handelt de klacht af binnen 2 weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Boordarbo kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12: Afhandeling

1. Boordarbo stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt;
2. indien u het niet eens bent met de interne klachtenafhandeling, dan kunt u gebruikmaken van de externe klachtenafhandeling van DOKh. Boordarbo is hierbij aangesloten. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. Ga naar deze link voor meer info: “U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?” Hierin is de procedure terug te lezen (https://dokh.nl/assets/files/assets/uploads/2021_Klachtenregeling_Huis_artsenzorg_en_verloskundigenzorg_1.pdf).
3. Ook klachten over aanstellingskeuringen worden behandeld door de stafarts. Op deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische `keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen vantoepassing. Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kanklager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (‘CKA’). Meer informatie over de CKA vindt u op aanstellingskeuringen.nl.
4. Geschillencommissie of Tuchtcollege
   Het komt gelukkig niet vaak voor, maar als een werknemer na het doorlopen van een formele klachtenregeling nog steeds niet tevreden is zijn er nog diverse mogelijkheden.

   Bij niet medisch inhoudelijke klachten kan werknemer zich in bepaalde gevallen wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening. Zie voor meer informatie de FAQ Wat is de te bewandelen weg bij klachten over een bedrijfsarts? Wanneer werknemer van mening is dat bedrijfsarts onprofessioneel heeft gehandeld kan een klacht worden ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Als een taakgedelegeerde een BIG-registratie heeft kan hij ook zelf voor het tuchtcollege gedaagd worden. Zie voor meer informatie www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Artikel 13: Verantwoordingsinformatie

Boordarbo draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14: Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15: Klachten arbeidsomstandig-heden spreekuur en arbeidsdeskundig onderzoek

Voor klachten over het arbeidsomstandigheden spreekuur en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Dit geldt alleen als de klacht betrekking heeft op een (bedrijfs)arts of bedrijfsverpleeg- kundige. Indien de Wkkgz van toepassing is, geldt in eerste instantie ook de algemene klachtenregeling van BOORDarbo. Wanneer u daarna niet tevreden bent over de interne en externe afhandeling, kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschil- lencommissie van DOKh:

Stichting DOKh
Afdeling Klachten en Geschillen
Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR
Tel: 072-520 83 25 (dagelijks van 9.00-15.00 uur)
E-mail: klachtengeschillen@dokh.nl

Artikel 16: Klachten arbeidsomstandigheden

1. Dit reglement wordt aangehaald als: ‘Klachtenreglement Boordarbo’;
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 Maart 2023.

Contactgegevens

Boordarbo
Poststraat 2a

6135 KR Sittard

T. +31 06 18 20 33 25
E. secretariaat@boordarbo.nl