Klachtenreglement

Vitalias B.V.
DOMMELHOEFSTRAAT 44A | 6513 EM EINDHOVEN | WWW.VITALIASWERKT.NL | 085 06 43 445

✓	**Inleiding**	De medewerkers die hun diensten aanbieden namens Vitalias B.V. (hierna te noemen “Vitalias” hebben, om werknemers van klanten van Vitalias een uniforme en zorgvuldige klachtenprocedure te bieden, een klachtreglement aangenomen. Het klachtreglement beoogt werknemers een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun klachten kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen. Het doel van het klachtreglement is enerzijds het bieden van een mogelijkheid aan werknemers voor genoegdoening en rechtvaardiging, en anderzijds ook om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen. De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen, gegeven aan een werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. De Klachtencommissie behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een second opinion.
✓	**Grondslag**	De gezondheidszorg kent het klachtrecht voor patiënten dat sinds 2016 geregeld is in de “Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg” (Wkkgz). Het klachtrecht wordt beschouwd als een van de patiënten rechten. Het klachtrecht is het recht op een behoorlijke afhandeling van een klacht in een interne of externe procedure.
✓	**Uitzondering CKA**	De Wet Medische Keuringen (WMK) regelt het klachtrecht in verband met aanstellingskeuringen en keuringen voor verzekeringen. Deze regeling geldt ongeacht of een zelfstandige bedrijfsarts dan wel een bedrijfsarts aangesloten bij een arbodienst de keuring verricht.

		Bij klachten gerelateerd aan de medische keuring ziet de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA) toe op de naleving van de regels. Sollicitanten, werknemers, bedrijfsartsen of de ondernemingsraad kunnen een klacht indienen bij de CKA. Raadpleeg hiervoor de website van de SER via www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht.
✔	**Procedure in fasen**	Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie is het aan te bevelen dat klager eerst het probleem bespreekt met de aan te klagen medewerker of de voor hem/haar werkzame persoon. Indien dit onvoldoende resultaat oplevert is de volgende stap de klacht bespreken met de klachtfunctionaris. Deze kan trachten in overleg met klager en aangeklaagde te komen tot een oplossing. Indien ook deze stap niet het gewenste resultaat heeft kan klager de klacht aanhangig maken bij de klachtencommissie. De klachtregeling laat onverlet dat werknemers zich ook rechtstreeks kunnen wenden tot het medisch tuchtcollege, een schadevergoeding kunnen eisen bij de civiele rechter of zelfs de officier van justitie kunnen bewegen een strafzaak te starten.
✔	**Artikel 1** **Begripsomschrijving**	**Klacht** Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging, handeling of nalaten van een medewerker van Vitalias of een persoon die onder verantwoordelijkheid van Vitalias werkzaamheden verricht. **Klager** Klager is degene die een klacht indient. Dit kan een werknemer, werkgever, sollicitant of andere direct betrokkene zijn. **Aangeklaagde** Aangeklaagde is degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan elke medewerker van Vitalias of medewerker die onder de verantwoordelijkheid van Vitalias valt zijn.

		Vertegenwoordiger Vertegenwoordiger is degene die namens klager een klacht indient en als belangenbehartiger optreedt. **Klachtenfunctionaris** Een functionaris die belast is met de (eerste) klachtopvang bij klachten van werknemers. **Klachtencommissie** De Klachtencommissie is de commissie die door Vitalias het kader van de klachtenregeling is ingesteld. **Klachtbehandeling** Met het behandelen van een klacht wordt bedoeld dat de commissie na onderzoek een oordeel verbindt aan de klacht en hieromtrent adviezen c.q. aanbevelingen doet aan aangeklaagde. **Fasen in de klachtbehandeling** **Fase 1: Klacht direct met aangeklaagde bespreken** **Fase 2: Klacht bespreken met klachtfunctionaris** **Fase 3: Klacht indienen bij de klachtencommissie** In de volgende artikelen worden nadere regels gesteld waaraan klachtbehandeling door de klachtfunctionaris en klachtencommissie dient te voldoen.
✔	**Artikel 2** **Doelstelling van de klachtopvang en klachtbehandeling**	**De klachtbehandeling heeft tot doel:** ✔ Recht doen aan de individuele werknemer of werkgever. ✔ Het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de bedrijfsgeneeskundige dienstverlening; deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.
✔	**Artikel 3** **De klachtfunctionaris**	De klachtfunctionaris is een door Vitalias aangewezen deskundige belast met de eerste opvang van klachten van werknemers.

		De klachtfunctionaris vervult zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig. De klachtfunctionaris: ✔ adviseert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling ✔ ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht ✔ bemiddelt waar mogelijk tussen klager en aangeklaagde ✔ informeert klager over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe geschilleninstantie.
✔	**Artikel 4** **De klachtencommissie**	**Samenstelling, benoeming en functieverdeling van de commissie** De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden waarvan: ✔ een **onafhankelijk voorzitter (jurist)** ✔ een **bedrijfsarts** ✔ een **extern lid dat niet werkzaam is bij Vitalias** De meerderheid van de leden heeft geen arbeidsrelatie met Vitalias. Leden worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd. Benoeming vindt plaats op basis van deskundigheid en onafhankelijkheid. De leden van de Klachtencommissie kunnen op voorstel van de Klachtencommissie door het bestuur van Vitalias uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek. **Taken van de klachtencommissie** De Klachtencommissie heeft de volgende taken: ✔ Gemakkelijke bereikbaarheid van de commissie te waarborgen. ✔ Zorgdragen voor opvang en bemiddeling. ✔ Het op transparante en zorgvuldige wijze behandelen van ontvangen klachten. ✔ Een oordeel geven over de klacht en zo nodig advies geven naar aanleiding van de klacht. ✔ Het bewaken dat de klachtenregeling blijft beantwoorden aan de doelstelling.

		✔ Het op grond van klachten signaleren van mogelijke structurele tekorten of onvolkomenheden in de bedrijfsgeneeskundige dienstverlening en deze aan betrokkene(n) melden. **Positie van de klachtencommissie** De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van Vitalias, klager en aangeklaagde. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. **Bevoegdheden van de commissie** De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid: ✔ Een zelfstandig onderzoek in te stellen. ✔ Het bedrijfsgeneeskundig dossier van klager in te zien met schriftelijke instemming van deze c.q. zijn vertegenwoordiger. ✔ De situatie ter plaatse te bekijken. ✔ Externe deskundigen te raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is. **Plichten van de commissie** De klachtencommissie heeft de plicht: ✔ Registratie van alle bij de Klachtencommissie ingediende klachten, ongeacht of deze in behandeling worden genomen of niet. ✔ Jaarlijks een verslag van haar activiteiten uit te brengen aan het bestuur van Vitalias. Daarbij bewaakt de commissie geen privacygevoelige gegevens te rapporteren. ✔ Zich blijvend op de hoogte te stellen van relevante ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg.
✔	**Artikel 5** **De procedure**	**Fasen in de klachtbehandeling** De klachtbehandeling vindt in 3 fasen plaats.

		Fase 1: Klacht direct met aangeklaagde bespreken In eerste instantie dient klager zijn klacht met aangeklaagde te bespreken. Hiertoe neemt hijzelf het initiatief. Hij kan zich laten bijstaan door een adviseur. In deze fase van de behandeling gelden geen formele vormvereisten zoals onder andere een schriftelijk ingediende klacht. Indien het resultaat van deze fase niet naar tevredenheid van klager is kan hij zijn klacht indienen bij de klachtfunctionaris. **Fase 2: Klacht bespreken met klachtfunctionaris** De klachtfunctionaris bespreekt de mondeling of schriftelijk geuite klacht met klager. Hij overlegt met klager over de verdere aanpak van behandeling van de klacht. Deze behandeling kan inhouden zelf een bemiddeling regelen maar ook een mediator inschakelen. De klachtfunctionaris houdt een geanonimiseerde registratie bij van de aard van de klachten, de ondernomen actie en het resultaat daarvan. De klachtfunctionaris bericht jaarlijks het bestuur van Vitalias over zijn activiteiten. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost verwijst de klachtfunctionaris klager door naar de klachtencommissie. De klachtfunctionaris helpt desgewenst klager met het schriftelijk formuleren van de klacht. Het inschakelen van een mediator is alleen dan zinvol als beide partijen ervoor kiezen om gezamenlijk de problemen te willen oplossen. Daartoe moet derhalve alleen worden besloten als beide partijen de kans hebben gehad zich uit te spreken over hun wil de problemen gezamenlijk op te lossen én het inschakelen van een mediator daarbij. Daarbij kan de uitkomst zijn dat het geschil is opgelost maar ook dat besloten wordt om het alsnog voor de klachtencommissie te brengen.

Fase 3: Klacht indienen bij de klachtencommissie

In deze fase vindt klachtbehandeling door de klachtencommissie plaats. Indien klager gegronde redenen heeft fase 1 en 2 over te slaan kan hij zijn klacht direct bij de klachtencommissie indienen.

Indienen van de klacht

- De klacht wordt schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend. In het klaagschrift is tenminste aangegeven:
- Naam en (werk)adres van aangeklaagde.
- Datum en locatie van het betreffende voorval.
- De feiten en omstandigheden die een rol speelden.
- Resultaat van fase 1 en 2 van de klachtbehandeling.

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.

Klager kan en mag tijdens de gehele procedure de klacht intrekken. De behandeling door de Klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde.

Vertegenwoordiger en bijstand

Klager mag een vertegenwoordiger aanwijzen die voor hem de klacht indient en zijn belangen behartigt tijdens de klachtbehandeling. De klachtencommissie kan de vertegenwoordiger om een schriftelijke, door klager ondertekende machtiging verzoeken. Klager en aangeklaagde mogen zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

De fase vóór behandeling

Indien de klacht niet direct met aangeklaagde of door de klachtfunctionaris is behandeld onderzoekt de klachtencommissie in eerste instantie de mogelijkheid de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Hiertoe overlegt de secretaris of diens plaatsvervanger desgewenst met klager,

		aangeklaagde en/of de klachtfunctionaris. De bemiddelaar/mediator informeert de klachtencommissie schriftelijk over het resultaat van de bemiddeling. Uit dit geschrift dient te blijken dat partijen de conclusie delen. De Klachtencommissie legt de resultaten van de bemiddeling in haar uitspraak vast. Indien bemiddeling niet mogelijk is of wanneer het resultaat hiervan naar de mening van één der partijen ontoereikend is, gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van de klacht. **Behandeling door de klachtencommissie** De klachtencommissie stelt aangeklaagde op de hoogte van de ontvangen klacht, stuurt hem het klaagschrift en stelt aangeklaagde in de gelegenheid binnen 2 weken schriftelijk te reageren op de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is deelt aangeklaagde dit met redenen omkleed mee aan de klachtencommissie. De termijn kan met maximaal 2 weken worden verlengd. Het verweerschrift stuurt de klachtencommissie in kopie naar klager. De Klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De Klachtencommissie nodigt partijen uit en vermeldt de locatie en het tijdstip van de zitting alsmede de namen van de leden van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie stelt zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht respectievelijk het verweer in een zitting van de Klachtencommissie. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De Klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen een oordeel gegeven kan worden op grond van de schriftelijke stukken. De klachtencommissie toetst de klacht aan geldende relevante richtlijnen,

de gedrags- en beroepscode voor bedrijfsartsen en meer in het algemeen aan hetgeen van een redelijk bekwame professional kan worden verwacht.

De Klachtencommissie dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 9 weken na ontvangst van de klacht, deze af te handelen. Indien de Klachtencommissie voorziet dat de termijn van 9 weken niet wordt gehaald deelt de Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan partijen mee binnen welke termijn zij de klacht zal afhandelen. Deze termijn kan maximaal nog één keer de reglementaire termijn zijn.

Procedurele eisen

De klachtbehandeling dient te voldoen aan de volgende eisen, de klachtencommissie bewaakt dat deze worden nageleefd:

- Behandeling van de klacht vindt plaats binnen redelijke termijn.
- Partijen ontvangen informatie over het verloop van de procedure.
- Beide partijen beschikken over dezelfde processtukken zoals bijvoorbeeld het klaagschrift, het verweerschrift en eventuele andere schriftelijke stukken waaronder zo nodig ook het bedrijfsgeneeskundig dossier.
- Het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- Beide partijen hebben recht op het vernemen van het standpunt van de andere partij.
- De behandeling wordt afgerond met een schriftelijke en met redenen omklede uitspraak van de Klachtencommissie ten aanzien van de klacht.
- Voor besluitvorming is het noodzakelijk dat minimaal drie leden van de commissie aanwezig zijn. Behandeling van de klacht door een kleinere commissie leidt tot een nietige uitspraak.

Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- Een zelfde klacht van klager nog in behandeling is.
- Een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De klacht anoniem wordt geuit.
- De klacht geen betrekking heeft op aangeklaagde.
- Klager geen belang heeft bij de klacht.
- De gedraging of het feit langer dan 1 jaar na het voorval wordt ingediend. Indien klager redenen aanvoert die overschrijding van deze termijn verklaren overweegt de klachtencommissie het verzoek de klacht alsnog in behandeling te nemen. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de termijnoverschrijding niet gegrond is deelt de secretaris dit aan klager mede.
- De Klachtencommissie de ingediende klacht beschouwt als een verzoek om een second opinion.

De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen dan wel andere adviezen. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de Klachtencommissie.

De uitspraak

De uitspraak wordt schriftelijk aan partijen toegestuurd binnen 2 weken na de mondelinge behandeling. Deze termijn kan worden verlengd indien nader onder- zoek of advies van een deskundige alsnog nodig blijkt te zijn.

De uitspraak bevat de volgende elementen:

- Gegevens van partijen en de namen van de behandelende commissieleden.
- Het verloop van de klachtbehandeling.
- De inhoud van de klacht.
- De overwegingen die ten grondslag liggen aan de uitspraak.

		Indien van toepassing: ✔ De reden waarom de klachtencommissie onbevoegd is kennis te nemen van de klacht ✔ De motivering van een eventuele niet-ontvankelijkheid ✔ Adviezen De oordelen van de commissie hebben het karakter van een zwaarwegend advies. **Na de uitspraak** Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard of knelpunten zijn gesignaleerd deelt aangeklaagde binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie mee of hij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Afwijking van de adviezen van de Klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd. Indien aangeklaagde voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie. De klachtencommissie wijst aangeklaagde op mogelijk structurele tekortkomingen die een zodanig ernstige situatie betreffen dat sprake is van onverantwoorde bedrijfsgeneeskundige zorg dan wel dienstverlening.
✔	**Artikel 6** **Hoger beroep**	Tegen het oordeel van de klachtencommissie staat geen intern hoger beroep open. Klager kan de klacht voorleggen aan een externe geschilleninstantie of, indien van toepassing, aan het medisch tuchtcollege of de civiele rechter.
✔	**Artikel 7** **Kosten**	Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft

		ingeschakeld. De kosten van een bemiddelaar of mediator komen voor rekening van beide partijen.
✓	**Artikel 8** **Geheimhouding**	Elk lid van de Klachtencommissie en ieder die bij de klacht behandeling is betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen vooraf- gaand aan elke behandeling van de klacht de geheimhoudingsplicht mee.
✓	**Artikel 9** **Bezwaar tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie**	Klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. De Klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de Klachtencommissie het bezwaar gegrond acht neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
✓	**Artikel 10** **Externe Geschillencommissie**	Vitalias is lid van de brancheorganisatie OVAL. Klagers kunnen hun klacht ook bij deze geschillencommissie indienen, of deze commissie bijvoorbeeld aanspreken als zij ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie van Vitalias conform dit reglement. Lees meer over deze procedure en over de commissie op www.app.klachtregeling.nl/ga.
✓	**Artikel 11** **Bekendmaking van het klachtenreglement**	Vitalias draagt zorg voor implementatie van deze regeling. Op verzoek ontvangen werknemers en werkgevers een schriftelijk exemplaar van deze regeling.
✓	**Artikel 12** **Privacy**	Bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de klachtbehandeling handelt Vitalias conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
✓	**Artikel 13** **Slotbepalingen**	Klachtendossiers zijn na afsluiting van de klachtenbehandeling geen onderdeel van het bedrijfsgeneeskundig dossier.

		De bewaartermijn van een afgehandelde klacht bedraagt 5 jaar tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met een juridische procedure. Na de bewaartermijn volgt vernietiging. Dit is slechts anders wanneer er een andere procedure waarvan de behandelde klacht deel uit maakt, loopt of vermoedelijk zal worden gestart. Klager en aangeklaagde ontvangen ter informatie bericht van vernietiging van het klachtdossier. In geanonimiseerde vorm kunnen klachten langer worden bewaard.