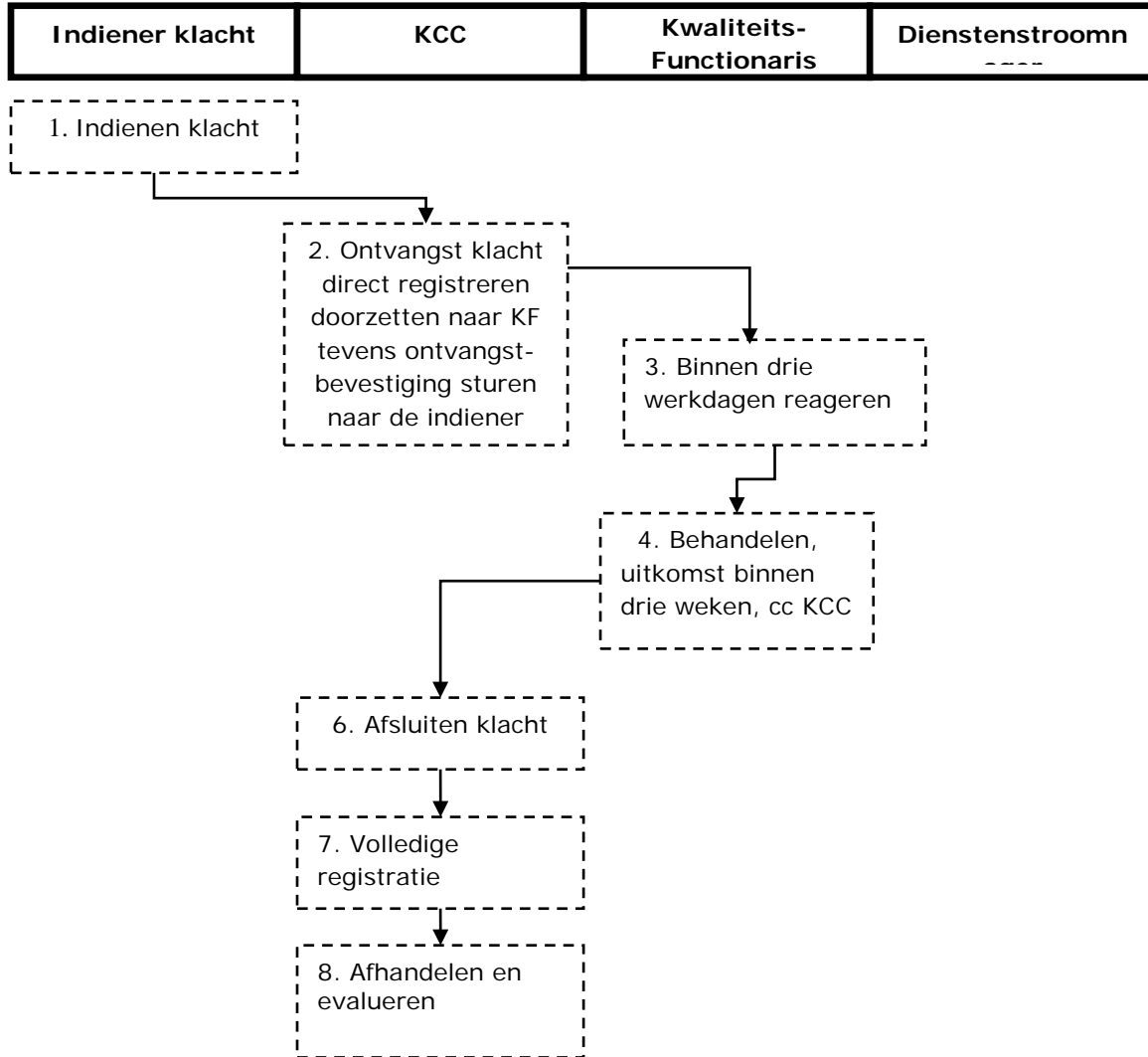


# Klachtenprocedure Bedrijfsarts EC O&P 2018

## Stroomschema



## **Klachtenprocedure Bedrijfsarts**

### **Expertisecentrum Organisatie en Personeel, Dienstenstroom Bedrijfszorg**

Bedrijfszorg streeft er naar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol.

Deze Klachtenprocedure is de uitwerking van de procedure zoals bedoeld in artikel 14.2 lid h van de Arbo-wet en artikel 2.14 lid e en het Arbeidsomstandighedenbesluit, zie onderstaande linken:

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-255.html>

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-254.html>

Als een werknemer ontevreden is over de dienstverlening van de bedrijfsarts van EC O&P dan kan hij daarover een klacht indienen.

Definitie van een klacht:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van en door de bedrijfsarts van EC O&P Bedrijfszorg, die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Deze regeling heeft geen betrekking op klachten met betrekking tot het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts, zie uitzonderingen (pt. 3).

Uw uiting van ontevredenheid kunt u aan de Klachtenfunctionaris kenbaar maken.

#### 1. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier <https://www.ubrijk.nl/organisatie/ubr-expertisecentrum-organisatie-personeel/documenten/formulier/formulier-2016/12/09/klachtenformulier>, oude formulier definitieve link volgt.

U ontvangt binnen één werkdag een ontvangstbevestiging.

Als een klacht namens de werknemer wordt ingediend, dan ontvangen wij graag een machtiging, die is ondertekend door de persoon die de klacht indient.

#### 2. Behandeling van de klacht

De behandeling van de klacht vindt in eerste instantie binnen ECO&P plaats. Dat gebeurt onafhankelijk en professioneel.

##### A. Uw klacht wordt in eerste instantie onderzocht door de Klachtenfunctionaris van EC O&P Bedrijfszorg.

- B. Deze klachtenfunctionaris zal **binnen drie werkdagen** voor een toelichting contact met u opnemen. De klachtenfunctionaris zal ook spreken met de persoon of personen die bij de klacht betrokken zijn.
- C. De klacht wordt **binnen drie weken** afgehandeld. U ontvangt daarover een schriftelijk bericht, met vermelding van de klacht, de bevindingen van de Klachtenfunctionaris en eventuele oplossingsrichtingen. Uiteraard wordt bij een (deels) ongegronde klacht de uitspraak gemotiveerd.
- D. Als het niet lukt de klacht **binnen drie weken** af te handelen dan ontvangt u daarover ook een bericht.
- E. Als u het niet eens bent met door de Klachtenfunctionaris, schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, dan kunt u dit **binnen zes weken** kenbaar maken aan EC O&P t.a.v. de Dienstenstroommanager Bedrijfszorg, mw. drs. E.M. Voogt, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag. U wordt in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven en op elkaars standpunt te reageren.

Indien u geen gebruik maakt van de mogelijkheid dan ontvangt u binnen tien werkdagen een definitieve beslissing van de Dienstenstroommanager Bedrijfszorg.

#### F. Geschillencommissie

Als u vindt dat uw klacht door ECO&P niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot een externe geschillencommissie. U wordt daar nader over geïnformeerd.

### 3. Uitzonderingen

Deze procedure is niet van toepassing bij twijfel over het advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten.

Indien u twijfelt aan de juistheid van advies van de bedrijfsarts dan kunt u een Second Opinion aanvragen bij de bedrijfsarts. U kunt een Deskundigenoordeel aanvragen bij Uitvoering Werknemersverzekering (UWV) als er een geschil is ten aanzien van (on)geschiktheid tot werken, passende arbeid of re-integratie-inspanningen. Uw werkgever kan desgewenst ook een Deskundigenoordeel aanvragen: <https://www.uwv.nl/particulieren/ziek/ziek-met-werkgever/re-integreren-tijdens-ziekte/detail/deskundigenoordeel>

Voor meer informatie betreffende de Second Opinion link:  
of Deskundigenoordeel: <https://www.uwv.nl/particulieren/formulieren/aanvragen-deskundigenoordeel-door-werknemer.aspx>

Als uw ontevredenheid over het medisch oordeel of handelen dat niet door middel van een nader gesprek met de bedrijfsarts kan worden opgelost, kunt u zich wenden tot het medisch tuchtcollege, <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht/documenten/publicaties/documentatie-procedures/klaagschrift/klaagschrift/klaagschrift>.

#### 4. Ontvankelijkheid

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

- a. een klacht aanhangig is gemaakt bij een medisch tuchtcollege;
- b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds eerder is behandeld, of nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht een dienst of activiteit omvat die niet door EC O&P Bedrijfszorg tot stand is gekomen.

#### 5. Archivering en bewaartermijn klacht

Alle stukken met betrekking tot een klacht worden bewaard in een klachtendossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Dienstenstroom Manager Bedrijfszorg (of diens vervanger) is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de medewerker bewaard.

#### 6. Ketendienstverlening

De bedrijfsartsen werkzaam voor EC O&P Bedrijfszorg zijn contractueel aan ons verbonden maar juridisch aan te merken als zelfstandigen (ZZP'er) of in dienst bij een Arbodienst. Zelfstandige bedrijfsartsen dienen ook zelf een klachtenprocedure te hebben. Arbodiensten hebben eveneens een klachtenprocedure. Bij een klacht over activiteiten van de bedrijfsarts die via EC O&P Bedrijfszorg zijn aangeboden, prevaleert deze klachtenregeling boven die van de individuele bedrijfsarts of Arbodienst.

#### 7. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding. Van deze bepaling wordt afgeweken als er een wettelijk voorschrift tot bekendmaking bestaat of indien bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Zie link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving>.