



## Klachtenreglement Bedrijfsarts Emmen

*Dit klachtenreglement is van toepassing op alle opdrachtgevers en cliënten, hierna genoemd "klant".*

### **Inleiding**

Als bedrijfsgeneeskundig specialist levert Bedrijfsarts Emmen jaarlijks een groot aantal diensten aan verschillende klanten. De medewerkers van Bedrijfsarts Emmen proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter gebeuren dat een klant niet tevreden is.

### **Artikel 1: Toepassingsgebied**

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen door de klant. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van (een medewerker van) Bedrijfsarts Emmen. Hierbij valt te denken aan: onheus optreden, traagheid in de uitvoering van de opdracht, schending van de privacy, etc.

### **Artikel 2: Doel van het klachtenreglement**

Het doel van het klachtenreglement is het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen en de klacht, indien mogelijk, op te lossen en onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

### **Artikel 3: Behandeling van een klacht**

- a. De klant kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker van Bedrijfsarts Emmen. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst door de klant. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van Bedrijfsarts Emmen.
- b. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur. Tenzij de klacht de directeur betreft. In dat geval zal de klacht worden afgehandeld door: R.W. van der Veen, directeur en arbeidsdeskundige bij Paule Beheer (Ericasestraat 100, 7887 GD Emmen).
- c. Het klachtenreglement is op te vragen via een link op de website van Bedrijfsarts Emmen en wordt op eerste verzoek van de klant op schrift verstrekt.

### **Artikel 4: Ontvangst en registratie van een klacht**

- a. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend (per post: Bedrijfsarts Emmen, t.a.v. P.J. Veenstra, Hoenderkamp 40, 7812 VX Emmen, of per e-mail aan: [info@bedrijfsartsemmen.nl](mailto:info@bedrijfsartsemmen.nl))
- b. De klager krijgt binnen twee (2) weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.

- c. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft;
  - Wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen);
  - Waar en wanneer is dit gebeurd;
  - Waarom de klager daarover ontevreden is;
  - Wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).

#### **Artikel 5: Voorwaarden ingediende klacht**

- a. De klant met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
- b. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen medewerkers van Bedrijfsarts Emmen, als op gedragingen en/of uitlatingen door derden die in opdracht van Bedrijfsarts Emmen werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of hebben verricht.
- c. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen acht (8) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld.
- d. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
  - Langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond, of:
  - Niet tot de verantwoordelijkheid van Bedrijfsarts Emmen behoort.
- e. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.

#### **Artikel 6: Inrichting onderzoek en verslaglegging**

- a. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Dit zal in ieder geval binnen vier (4) weken na de indiening van de klacht gebeuren.
- b. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- c. De klacht wordt binnen een periode van zes (6) weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
- d. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

#### **Artikel 7: Rapportage**

- a. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Bedrijfsarts Emmen. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.



- b. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, verstuurt Bedrijfsarts Emmen een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klanten van de betreffende opdrachtgever.

### **Artikel 8: Uitzondering**

Onderhavig klachtenreglement gaat niet op voor 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 een deskundigenoordeel bij het UWV te worden aangevraagd of een second opinion bij een andere bedrijfsarts.

### **Artikel 9: Beroep**

- a. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij een beroep doen bij ZFB, de brancheorganisatie van zelfstandig en freelance bedrijfsartsen. Klager kan de klacht indienen per mail op het mailadres [zfb@epsnet.nl](mailto:zfb@epsnet.nl) (of per post versturen aan ZFB-secretariaat, Weegschaalstraat 3, 5632 CW Eindhoven).
- b. Klager wordt verzocht in de beschrijving de volgende gegevens op te nemen: de datum waarop het betrekking heeft, de naam van de bedrijfsarts die het betreft, de naam en geboortedatum van klager, en een beschrijving van de klacht. Het is prettig als klager duidelijk vermeldt hoe en wanneer hij/zij bereikbaar is. Er zal binnen vijf (5) werkdagen contact met klager worden opgenomen.
- c. In geval de klager van mening is dat de klacht niet goed is afgehandeld, kan de klager zich desgewenst wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Tot slot kan de klager zich tot de civiele rechter wenden.