

<b>Documentnaam:</b>	Klachtenreglement
<b>Opsteller:</b>	Rik van Brederode
<b>Datum:</b>	07 augustus 2024
<b>Status:</b>	Definitief
<b>Versienr.</b>	1.2

## Begripsomschrijvingen

### Artikel 1

#### *Klacht:*

Het door een cliënt kenbaar maken van onvrede over een gedraging<sup>1</sup> van VBAG Arbeid & Gezondheid (hierna: VBAG).

#### *Klager:*

Een cliënt die een klacht heeft over een gedraging van VBAG of van een medewerker en deze klacht al of niet voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtenportaal Zorg. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de niet-professionele vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer/curator voor de cliënt die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de echtgeno(o)te, partner of een naast familielid van een inmiddels overleden cliënt.

#### *Aangeklaagde:*

VBAG of een medewerker van VBAG tegen wie de klacht gericht is.

#### *Medewerker:*

Een persoon werkzaam voor VBAG, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij VBAG (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van VBAG diensten verlenen aan cliënten, alsook de oud-medewerker die inmiddels elders werkzaam is, gepensioneerd of overleden.

#### *Klachtopvang:*

Het geven van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en klachten, het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

#### *Bemiddeling:*

De door de organisatie ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

#### *Klachtenportaal Zorg:*

De door VBAG ingevolge de WKKGZ gecontracteerde onafhankelijk klachtencommissie. Deze klachtencommissie wordt ingeroepen als blijkt dat de klachtenafhandeling in eerste aanleg niet tot een bevredigende oplossing leidt;

#### *Klachtenbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de Klachtenportaal Zorg over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

## **Doelstelling van de klachtenregeling**

### Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

---

<sup>1</sup> Gedraging: enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een cliënt.

1. het trachten opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
2. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
3. het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door (medewerkers van) VBAG door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening van VBAG.

## **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

### **Artikel 3**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. de klager kan een klacht indienen bij de directie van VBAG (hierna: de directie);
2. de directie draagt zorg voor een vlotte afhandeling;
3. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos, doch een klager kan nimmer een beroep doen op kostenvergoeding door VBAG voor procedure-, reis- of andere kosten die zijn gemaakt in relatie tot de klacht;
4. als de directie dit wenselijk en noodzakelijk vindt, kunnen de klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;
5. in eerste aanleg verzorgt de directie de klachtopvang en -bemiddeling;
6. de aangeklaagde is niet de behandelaar van de klacht;
7. klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
8. bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
9. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de privacyverklaring;
10. De directie streeft ernaar om in eerste aanleg de klacht zelf op te lossen.
11. Waar dit niet mogelijk, of door de directie of door de klager niet wenselijk wordt geacht is VBAG voor behandeling in tweede aanleg, ingevolge de WKKGZ, aangesloten bij de onafhankelijke klachtenafhandeling van Klachtenportaal Zorg;
  - a. Klachten over een onjuiste behandeling door de bedrijfsarts of over het medisch handelen door de bedrijfsarts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheid.
  - b. Klachten inzake (aanstellings)keuringen kunnen worden voorgelegd aan de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuring
12. De klager kan te allen tijde afzien van klachtenafhandeling volgens dit reglement en de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.

## **Klachtopvang en behandeling in eerste aanleg**

### **Artikel 4**

1. De directie draagt er zorg voor, dat binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure;
2. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen;
4. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk/wenselijk is om, eventueel met hulp van de organisatie, met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht ter behandeling aanbieden aan de Klachtenportaal Zorg;
5. Als de directie van mening is dat behandeling van de klacht door de Klachtenportaal Zorg moet plaatsvinden dan kan de directie in aanvulling op het gestelde in het vorig lid ook op eigen initiatief de klacht ter behandeling aanbieden aan de Klachtenportaal Zorg;
6. Klachtenportaal Zorg werkt volgens de eigen procedures en werkwijze.

## **Doorzetten van de klacht in tweede aanleg**

### **Artikel 5**

1. Indien behandeling van de klacht door Klachtenportaal Zorg nodig of wenselijk is meldt de directie de klacht aan bij Klachtenportaal Zorg
- 2.

## **Functies en taken van de organisatie in geval van klachtenbemiddeling**

### **Artikel 6**

De directie voert een pro-actief beleid ter voorkoming van klachten, en specifiek in het kader van deze klachtenregeling, de volgende taken uit:

1. het informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van een klacht;
2. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager en met instemming van aangeklaagde;
3. het desgevraagd ondersteunen van de klager bij het op schrift stellen van de klacht voor de Klachtenportaal Zorg.

## **Toestemming**

### **Artikel 7**

1. De directie dan wel Klachtenportaal Zorg vraagt zowel aan de klager als aan de aangeklaagde toestemming om de in het kader van de klachtenprocedure door partijen te ontvangen stukken in afschrift ter beschikking te stellen van de andere partij(-en), eventuele deskundigen en eventuele derden van wie de directie danwel Klachtenportaal Zorg het nodig oordeelt dat zij kennisnemen van (stukken uit) het klachtdossier;
2. Met het indienen van een klacht wordt de cliënt geacht toestemming te hebben gegeven om alle relevante stukken in te zien alsmede het dossier te raadplegen;
3. De directie, dan wel Klachtenportaal Zorg doet tevoren mededeling aan betrokken partijen wanneer zij voornemens is om inzage te geven in het klachtdossier aan één of meer deskundigen en/of aan nader aan te duiden derden;
4. De directie dan wel Klachtenportaal Zorg informeert klager en aangeklaagde wanneer zij algemene informatie opvraagt aan derden in of buiten VBAG;
5. Wanneer klager en/of aangeklaagde aan de directie dan wel aan Klachtenportaal Zorg de in het eerste lid en/of tweede lid bedoelde toestemming onthouden, dan wel direct na ontvangst van de in lid 3 bedoelde mededeling hiertegen bezwaar maken, behandelt de directie dan wel Klachtenportaal Zorg de klacht met in achtneming van de toepasselijke wet - en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

## **Wraking en verschoning**

## **Ontvankelijkheid en beperkte uitspraak**

### **Artikel 8**

1. Wanneer een klacht kennelijk niet ontvankelijk is wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde;
2. Wanneer aan de Klachtenportaal Zorg een klacht wordt voorgelegd welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de Klachtenportaal Zorg geen uitspraak over de vraag of de aangeklaagde en/of VBAG aansprakelijk is, maar beperkt de Klachtenportaal Zorg zich tot de beoordeling van de klacht. Dit wordt bij de aanvang van de klachtbehandeling aan de klager kenbaar gemaakt.

## **Stopzetting procedure**

### **Artikel 9**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd. De directie geeft hiervan aan alle betrokkenen kennis;

## **Verslag van uitkomst klachtafhandeling**

### **Artikel 10**

1. Bij behandeling in eerste aanleg, zoals beschreven in artikel 3 doet de directie binnen redelijke termijn, in principe binnen twee weken na indienen van de klacht bij de directie, een verslag toe komen van de klachtafhandeling met de daarbij behorende conclusie.
2. Indien naar het oordeel van de directie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de directie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie verslag over de klachtafhandeling zal uitbrengen;
3. Bij behandeling in tweede aanleg, zoals beschreven in artikel 3 doet Klachtenportaal Zorg uitspraak conform de eigen procedures.

### **Slotbepaling**

#### **Artikel 11**

VBAG draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling.