

# OBRA

---

# ARBO

Obra klachtenprocedure

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Obra: Obra Services B.V.
- Klacht: Een klacht in de zin van deze procedure is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of uitvoering van dienstverlening door (een medewerker van) Obra Services B.V.
- Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht namens of via Obra (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- Klager: Degene die een klacht indient en/ of diens gemachtigde.
- Directie: De directie van Obra Services B.V.
- Klachtencoördinator: De door de directie aangewezen persoon, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.
- Klachtbehandelaar: De door de directie aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

2.1 Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij Obra, ter attentie van de klachtencoördinator.

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- a. de naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. de aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Obra) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

2.2 Obra kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan de voorwaarden van artikel 2.1 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 3 Ontvangstbevestiging

3.1 Binnen maximaal twee werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Obra de klager een ontvangstbevestiging, met een mededeling in hoeverre klager op grond van deze procedure in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
- c. de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
- d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

## Artikel 4 Geen verplichting tot klachtbehandeling

4.1 Obra is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze

- a. betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is behandeld;
- b. langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest; 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;

4.2 Obra is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de zaak kennelijk onvoldoende is.

4.3 Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

## Artikel 5 Behandeling

- 5.1 De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- 5.2 Obra kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 5.3 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de klager meegezonden stukken toegezonden.
- 5.4 Obra stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. 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;
- 5.5 Van het horen wordt een verslag gemaakt. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.
- 5.6 In iedere fase van de klachtbehandeling kan Obra nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 5.7 Indien Obra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen deze regeling.

### **Artikel 6 Beslissing**

- 6.1 Binnen twee weken na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar, namens de directie, één van de volgende beslissingen:
- a. de klacht is ongegrond;
  - b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 6.2 De beslissing en de consequenties daarvan worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- 6.3 Indien een klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De klachtbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

### **Artikel 7 Afronden van de klachtenprocedure**

- 7.1 Een klachtenprocedure wordt afgerond indien:
- a. de klager de klacht intrekt;
  - b. na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
  - c. Obra de klacht heeft afgehandeld en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.
- 7.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

### **Artikel 8 Interne informatie en archivering**

- 8.1 De klachtencoördinator behoudt een klachtdossier van alle binnengekomen klachten waarin de volgende gegevens worden opgenomen:
- a. de NAW gegevens van de klager
  - b. de indieningsdatum van de klacht
  - c. de naam van de klachtverantwoordelijke
  - d. de datum en de wijze van afhandeling van de klacht
  - e. de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
  - f. de status van de klacht.
- 8.2 Na de behandeling van de klacht behoudt Obra de oorspronkelijke schriftelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.

### **Artikel 9 Waarborgen privacy**

Obra draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

### **Artikel 10 Overgangsbepalingen**

- 10.1 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;
- 10.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

## Artikel 11 Citeertitel en inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Obra'. Dit reglement treedt in werking met ingang van 18 maart 2019.

### Vervolg mogelijkheden

Mocht u na het volgen van deze klachtenprocedure ontevreden zijn over het resultaat van uw klachtbehandeling, zijn er voor u als klager nog de volgende mogelijkheden voor vervolg:

- **Meningsverschillen over of behoefte aan adviezen over arbeidsgeschiktheid, re-integratie of passend werk:** Bij onenigheid over het advies van de bedrijfsarts kunt u gebruik maken van onze Second Opinion procedure. Mocht u het met het Second Opinion advies niet eens zijn, kunt u zich wenden tot het UWV voor een [Deskundigenoordeel](#).
- **Klacht over het professioneel handelen van de bedrijfsarts of een BIG-geregistreeerde Casemanager Taakdelegatie:** Betreft de klacht het professioneel handelen van een bedrijfsarts of een BIG-geregistreeerde Casemanager Taakdelegatie, dan kan een klacht worden ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Klachten kunnen het medisch inhoudelijk handelen betreffen, maar ook bejegeningsskwesties, of de gegevensuitwisseling. De werknemer moet de klacht richten aan het binnen het ambtsgebied van de bedrijfsarts gevestigde Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Nadere informatie is te vinden op [de website van de tuchtcolleges](#).
- **Klacht over het professioneel handelen van een niet BIG-geregistreeerde Casemanager:** Betreft de klacht het professioneel handelen van een niet BIG-geregistreeerde Casemanager, dan kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie van de betreffende beroepsvereniging: de [RNVC](#) of [RSC](#).
- **Klacht over aanstellingskeuringen:** Heeft u een klacht over een aanstellingskeuring, dan kunt u terecht bij de [Klachtencommissie Aanstellingskeuringen](#).
- **Niet medisch-inhoudelijke klacht:** Voor overige onderwerpen kunt u zich richten tot de [Onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening van de OVAL](#). De Geschillencommissie behandelt klachten van werknemers of werkgevers die vinden dat een gedraging van (een werknemer van) een arbodienst jegens hen onbehoorlijk is of hen in hun gerechtvaardigd belang getroffen heeft. De Geschillencommissie behandelt geen klachten die het medisch oordeel of medisch handelen van de bedrijfsarts betreffen.