

Reglement Geschillencommissie Arbodiensten

Definities

Artikel 1

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. *Commissie*: de Geschillencommissie Arbodiensten;
- b. *OVAL*: de Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan;
- c. *Dienstverlener*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die:
 1. zich in Nederland conform de wettelijke bepalingen zelfstandig en voor eigen rekening, dan wel voor gezamenlijke rekening in een vennootschap onder firma of commanditaire vennootschap bedrijfsmatig bezighoudt met het aanbieden van arbodienstverlening en daarvoor gecertificeerd is, en;
 2. lid is van OVAL, of;
 3. geen lid is van OVAL maar desgevraagd schriftelijk verklaart de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.
- d. *Geschil*: een geschil in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van een dienstverlener in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de dienstverlener, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die uitsluitend een financiële claim betreffen, klachten betreffende het medisch oordeel of medisch handelen van de bedrijfsarts, of klachten die betrekking hebben op andere dienstverlening dan bedoeld in sub c.1. van dit artikel, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 7;
- e. *Klager*: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van een dienstverlener. Onder klager wordt tevens verstaan een ondernemingsraad of een erkende personeelsvertegenwoordiging.

Taak

Artikel 2

De Commissie heeft tot taak zwaarwegende adviezen te geven naar aanleiding van geschillen tussen dienstverleners en klagers.

Samenstelling, benoeming, ontslag

Artikel 3

- a. De Commissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit 3 leden. De leden worden benoemd op basis van hun specifieke deskundigheid op het gebied van arbodienstverlening of andere relevante werkvelden;
- b. De Commissie kan besluiten plaatsvervangende leden te benoemen;
- c. De leden en plaatsvervangende leden worden voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van de OVAL. Het Bestuur wijst tevens de voorzitter aan. De leden en plaatsvervangende leden zijn herbenoembaar;
- d. Op voordracht van de Commissie kan het bestuur van OVAL een lid van de Commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds uit zijn functie ontheffen. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.

Incompatibiliteiten, verschoning, wraking

Artikel 4

- a. Geen lid of plaatsvervangend lid van de Commissie kan een lid of plaatsvervangend lid van het bestuur van OVAL zijn;
- b. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon of de dienstverlener waarvoor hij werkzaam is betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van het geschil schade zou kunnen lijden;
- c. Partijen kunnen een of meer leden van de Commissie wraken op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het vorige lid van dit artikel. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed onverwijld bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt. Indien het gewraakte lid niet in de wraking berust, beslissen de overige leden van de Commissie, nadat zij zowel het gewraakte lid als de wrakende partij hebben gehoord. Staken de stemmen dan wordt de wraking geacht te zijn toegewezen. De gemotiveerde beslissing wordt onverwijld ter kennis gebracht van alle partijen bij het geschil.

Geheimhouding

Artikel 5

- a. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen;
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Secretaris - secretariaat

Artikel 6

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat;
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

Ontvankelijkheid

Artikel 7

Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Het geschil reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. Het geschil (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de dienstverlener. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de betrokken dienstverlener ter zake van de klacht:
 1. een beslissing heeft genomen, of;
 2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door cliënt onder opgave van redenen is afgewezen, of;
 3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van het geschil door de dienstverlener heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;
- d. Het geschil uitsluitend betrekking heeft op het medisch oordeel of het medisch handelen van een bedrijfsarts.

Procedure - indiening

Artikel 8

- a. Behandeling van het geschil vangt aan door de indiening van een klacht. De klacht wordt per e-mail of via de website www.klachtregeling.nl ingediend bij het secretariaat dat benoemd is in artikel 6. De beschrijving van de klacht bevat ten minste:
 1. een of meer duidelijk omschreven klachten;
 2. een opsomming van de feiten en omstandigheden waarop deze klacht(en) berust(en);
 3. een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van het geschil wordt nagestreefd;
 4. een motivering waarom de uitkomst van de klachtbehandeling van de dienstverlener niet wordt geaccepteerd;
 5. de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de dienstverlener heeft plaatsgevonden;
- b. Bij de klacht dienen alle documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake het geschil;
- c. De Commissie doet geen uitspraak over een klacht, voorzover dit is ingediend in strijd met artikel 7 sub b. De Commissie wijst in zodanig geval de (verdere) behandeling van de klacht terug naar de betrokken dienstverlener. De Commissie is bevoegd terugverwijzing vergezeld te doen gaan van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.

Behandeling

Artikel 9

- a. De Commissie stelt een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet, het medisch beroepsgeheim, alsmede binnen de vigerende privacyregelgeving. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken;
- b. Het secretariaat stelt de betrokken dienstverlener onverwijld in kennis van het verzoekschrift en stelt haar in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken na de datum van verzending van de klacht aan de dienstverlener een schriftelijk verweerschrift in te dienen. Op verzoek van de dienstverlener kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Voorts draagt het secretariaat er zorg voor, dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van het geschil ter kennis van de Commissie komen;

- c. Klager is voor de behandeling door de Commissie een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.
- d. Behandeling van de klacht vindt in beginsel uitsluitend schriftelijk plaats.
- e. De voorzitter kan bepalen dat een klacht in afwijking van sub d van dit artikel mondeling wordt behandeld. Mondelinge behandeling van het geschil vindt plaats tijdens een of meer hoorzittingen. Partijen worden uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan;
- f. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen;
- g. Partijen kunnen tijdens de mondelinge behandeling getuigen en/of deskundigen voor eigen rekening door de Commissie doen horen, mits zij dit voornemen ten minste één week voor de aanvang van de hoorzitting aan de Commissie en aan de andere partij of partijen hebben kenbaar gemaakt. De Commissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht;
- h. Partijen zijn bevoegd zich tijdens het proces van klachtbehandeling voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt;
- i. Indien klager zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde en niet in persoon verschijnt op een te plannen hoorzitting, zal er geen hoorzitting plaatsvinden, maar zal de zaak schriftelijk worden afgedaan.
- j. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil;
- k. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Toetsing

Artikel 10

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van het geschil aan:

- a. ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de dienstverlener) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd;
- b. redelijke normen van professionaliteit;
- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de dienstverlener.

Uitspraak

Artikel 11

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, doet de Commissie uitspraak binnen vier weken nadat klager en de dienstverlener zijn geïnformeerd dat de behandeling schriftelijk plaatsvindt. Zij is - mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen - bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van het geschil verzekerd blijft;
- b. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond dan wel niet-ontvankelijk verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust;
- c. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke stand van de behandeling van het verzoekschrift kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;
- d. Uitspraken van de Commissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen, dat degene die het aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten of en op welke wijze aan dit advies gevolg is gegeven en/of hoe in de toekomst zal worden gehandeld in vergelijkbare situaties.
Ingeval een dienstverlener te dezer zake in gebreke blijft stelt de Commissie het bestuur van OVAL daarvan in kennis;
- e. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak;
- f. De Commissie kan een verzoekschrift dat kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit Reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt zij partijen onverwijld schriftelijk in kennis;
- g. Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Het vorige lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

Registratie – (jaar)verslaglegging

Artikel 12

Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, alsmede een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan. Aan het verslag wordt iedere uitspraak van de Commissie geanonimiseerd toegevoegd. Een minnelijke schikking als bedoeld in artikel 11 sub c en een voorwaardelijke uitspraak bedoeld in artikel 11 sub g gelden daarbij als een uitspraak. Het bestuur van OVAL maakt het jaarverslag openbaar.

Onvoorziene gevallen

Artikel 13

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.