Reglement Geschillencommissie Arbodiensten

In dit reglement wordt in verband met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een onderscheid gemaakt tussen 'zorg verricht in opdracht van een ander dan de cliënt' en 'zorg verricht in opdracht van de cliënt'.[1] Bij 'zorg verricht in opdracht van de cliënt' wordt een aantal uitzonderingen gemaakt, deze zijn opgenomen in artikel 12.

Zorg verricht in opdracht van een ander dan de cliënt

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;

[1] Overeenkomstig artikel 1 lid 4 van de Wkkgz: 'Op zorg voor zover deze betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een cliënt, verricht in opdracht van een ander dan die cliënt in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden, zijn artikel 10, eerste en tweede lid, en hoofdstuk 3 (Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling) niet van toepassing.'

e. *Klager*: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van een dienstverlener, alsook diens vertegenwoordiger of gemachtigde. Onder klager wordt tevens verstaan een ondernemingsraad of een erkende personeelsvertegenwoordiging. Onder klager wordt tevens verstaan een vereniging of stichting met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de vereniging of stichting volgens haar statuten behartigt.

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 worden voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van de OVAL. Het Bestuur wijst tevens de voorzitter aan. De leden zijn telkens 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. Een lid van de Commissie kan geen 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 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 uitsluitend betrekking heeft op het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts;
c. Het geschil uitsluitend betrekking heeft op een financiële claim of een verzoek tot schadevergoeding.
d. 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 ter zake van de klacht:
    1. de betrokken dienstverlener een beslissing heeft genomen, of;

2. de betrokken dienstverlener een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door klager onder opgave van redenen is afgewezen, of;
3. de betrokken dienstverlener 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.
4. de betrokken dienstverlener in strijd heeft gehandeld met de interne klachtenregeling van de dienstverlener;
5. van de klager gelet op de omstandigheden redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat de klacht bij de dienstverlener wordt ingediend wordt behandeling van de klacht geacht te hebben plaatsgevonden.

e. 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;
f. Klager het in artikel 9 lid c bedoelde bedrag niet voldoet binnen twee weken nadat de factuur daarvoor aan klager is verzonden.

Procedure - indiening

Artikel 8

a. Behandeling van het geschil vangt aan door de indiening van een klacht. De klacht dient via de website www.klachtregeling.nl te worden 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 (interne) 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 alleen documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake het geschil;
c. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, een nabestaande, een vertegenwoordiger, een persoon die door de dienstverlener ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd indien de klacht bij de interne klachtbehandeling

onvoldoende is weggenomen, of een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die direct met de klacht wordt meegezonden;

d. De Commissie doet geen uitspraak over een klacht, voor zover dit is ingediend in strijd met artikel 7 sub a t/m e. De Commissie wijst in het geval er sprake is van strijd met artikel 7 lid d 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.
e. De Commissie bepaalt of sprake is van 'zorg verricht in opdracht van een ander dan de cliënt' of 'zorg verricht in opdracht van de cliënt'. Indien sprake is van zorg verricht in opdracht van de cliënt dan wordt overeenkomstig artikel 12 afgeweken van de bepalingen in dit reglement.
f. Klager is voor de klachtbehandeling door de Commissie een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag van € 75,- verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

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 de klacht 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. Behandeling van de klacht vindt schriftelijk danwel mondeling plaats.
d. 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;
e. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen;

f. 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;
g. 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;
h. Indien klager zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde en deze niet in persoon verschijnt op een te plannen hoorzitting, zal er geen hoorzitting plaatsvinden, maar zal de zaak schriftelijk worden afgedaan, tenzij de Commissie het van belang vindt dat de dienstverlener waartegen de klacht zich richt gehoord wordt.
i. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil;
j. 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. De Commissie is bevoegd, indien de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen dit vereisen, op korte termijn een uitspraak te doen. De Commissie is - mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen - bevoegd dee termijn van vier weken één of meermalen te verlengen, doch

draagt er zorg voor dat een uitspraak binnen een termijn van zes maanden na voorlegging van het geschil verzekerd blijft;

b. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond indien de klacht meerdere onderdelen bevat, 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 berust;

c. De uitspraak wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend en wordt schriftelijk aan partijen kenbaar gemaakt;

d. 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;

e. 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;

f. 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;

g. De Commissie kan een klacht die 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;

h. 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 van een zodanig belang zijn dat herziening kan worden gerechtvaardigd. 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.

i. Over een uitspraak van de Commissie kan niet worden gecorrespondeerd.

Zorg verricht in opdracht van de cliënt

Artikel 12

Ten aanzien van zorg verricht in opdracht van de cliënt wordt overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als volgt afgeweken van de voorgaande bepalingen in dit reglement:

a. In afwijking van artikel 8 sub a kan de klacht ofwel schriftelijk ofwel via de website www.klachtregeling.nl ingediend worden.
b. De Commissie is bevoegd de dienstverlener in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen tot een maximumbedrag van € 7.000,-;
c. De Commissie is bevoegd om een vergoeding van de geleden schade toe te kennen aan klager tot een bedrag van € 25.000,-;
d. Uitspraken van de Commissie gelden (in tegenstelling tot artikel 11 sub e van dit reglement) als een bindend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft.

Registratie – (jaar)verslaglegging

Artikel 13

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 d en een voorwaardelijke uitspraak bedoeld in artikel 11 sub f gelden daarbij als een uitspraak. Het bestuur van OVAL maakt het jaarverslag openbaar.

Onvoorziene gevallen

Artikel 14

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