



# Klachtafhandeling arbodienstverlening

Een overzicht van de diverse mogelijkheden en procedures\*

\* De presentatie is bedoeld om algemene voorlichting te geven.  
Aan deze presentatie kunnen geen rechten worden ontleend.



# Wie kan een klacht indienen?

1. De cliënt van een arbodienst - een werknemer
2. De klant van een arbodienst - de werkgever / rechtspersoon



## Voorbeeld - casus

Mevrouw de Wit, werkzaam bij een zorginstelling, voelt zich door een bedrijfsarts van Arbodienst Excellent onheus bejegend. Zij vindt met name dat de bedrijfsarts van Arbodienst Excellent haar niet serieus heeft genomen met haar fysieke en mentale klachten.

➤ Wat zou mevrouw De Wit kunnen ondernemen met haar klacht?



# Fase 1 (niet-formeel)

- Mevrouw De Wit maakt **haar bedrijfsarts** mondeling duidelijk dat zij ontevreden is over zijn/haar wijze van werken.
- Mevrouw de Wit maakt **haar werkgever** (directeur, direct leidinggevende, afdeling P&O) mondeling duidelijk dat zij ontevreden is over haar bedrijfsarts.
- Ook is er mogelijk een rol voor bv. de (zorg-)verzekeraar, vakbond of patiëntenvereniging aan wie zij haar ontevredenheid kan uiten.

➤ Tussenstand: dit levert niets op!

# Fase 2 klacht indienen bij arbodienst (1)



- Mevrouw de Wit kan een schriftelijke klacht indienen over de arbodienst :
  1. Via **Arbodienst Excellent**: gecertificeerde arbodiensten dienen een klachtenprocedure te hebben.
  2. Indien 1 niet lukt, dan kan Mevrouw De Wit terecht bij de **Onafhankelijk Geschillencommissie voor Arbodiensten (OVAL)** als het gaat om betreft niet-medische aspecten.

## Fase 2 klacht indienen bij arbodienst (2)



3. Mevrouw de Wit kan indien 1 niet lukt ook terecht bij de **Certificerende Instelling** die Arbodienst Excellent het certificaat arbodienst heeft verstrekt

In het van de website <http://sbca.nl/gecertificeerde-arbodiensten/> te downloaden overzicht van arbodiensten is het certificaatnummer en de Certificerende Instelling opgenomen.

4. Indien 3 niet werkt, dan kan mevrouw De Wit nog terecht bij de **Raad voor de Accreditatie**.
5. Bij mogelijke onduidelijkheden over de interpretatie van de Richtlijn Arbodiensten of de Regeling certificatie arbodiensten kan ook een klacht worden ingediend bij de **Certificerende Instelling** als ook het **CCvD**.

## Fase 2 klacht indienen over de bedrijfsarts (3)



- Mevrouw De Wit kan een klacht indienen bij het **Regionaal Tuchtcollege** over de bedrijfsarts van Arbodienst Excellent.
- Mevrouw De Wit zou, bij geschillen rond arbeidsongeschiktheid en re-integratie, ook nog een deskundigheidsoordeel kunnen vragen aan het **UWV**.

## Fase 3 - laatste fase



- Indien mevrouw de Wit nergens haar gelijk krijgt dan kan zij naar de **civiele rechter** stappen.
- Zij kan aldaar haar werkgever aanspreken, omdat die verantwoordelijk is voor een adequate ziekteverzuimbegeleiding op basis van de *arbeidsovereenkomst*.
- Maar ook is het mogelijk om de arbodienst en/of de bedrijfsarts aan te spreken op basis van de zogenaamde *onrechtmatige daad*.



# Samenvattend



In 1e instantie: bedrijfsarts en de werkgever (informeel)

In 2e instantie: volgende partijen in bezwaar & beroepsprocedure:

- Arbodienst
- Onafhankelijke geschillencommissie
- Certificerende instelling
- Raad voor de accreditatie
- Centraal College van Deskundigen
- Regionaal Tuchtcollege
- UWV

In 3e instantie: de civiele rechter (rechtspraak)