Klachtenregeling GEPOMA

GEPOMA doet haar uiterste best om de klanten naar wens te bedienen, desondanks bestaat de mogelijkheid dat iets niet naar wens verloopt. Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening van GEPOMA te verbeteren. Indien u een klacht heeft kunt u deze melden via info@gepoma.nl.

Vermeld bij het indienen van uw klacht uw naam en contactgegevens, een omschrijving van de gebeurtenis of gedraging en, indien bekend, wanneer deze heeft plaatsgevonden en op wie de klacht betrekking heeft. Geef ook aan welke oplossing u wenst. Dient u de klacht namens iemand anders in, vermeld dan namens wie u optreedt.
De klachtenregeling ziet er als volgt uit:

Stuur bij uw eerste melding via het algemene e-mailadres geen medisch dossier of andere medische bijlagen mee. Beschrijf eerst de aard van uw klacht. Als medische informatie nodig blijkt voor de behandeling, vraag dan hoe en aan wie u deze informatie veilig kunt verstrekken.

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende (hierna te noemen de klager) inzake de dienstverlening van GEPOMA in het algemeen of nalaten van individuele medewerkers van GEPOMA, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

Een uitzondering hierop de inhoudelijke beoordeling, of het medische handelen van een bedrijfsarts.
Toelichting op de verschillende routes: een klacht over het professioneel handelen van een bedrijfsarts is iets anders dan twijfel aan de juistheid van diens advies. Bij twijfel aan een advies over gezondheidskundige vraagstukken in verband met het werk kan de werknemer via de eigen bedrijfsarts een second opinion aanvragen bij een andere bedrijfsarts. Voor vragen over arbeidsgeschiktheid, passend werk of re-integratie kan een deskundigenoordeel van UWV passend zijn. Voor klachten over professioneel handelen bestaat daarnaast de mogelijkheid van een tuchtrechtelijke procedure, zoals vermeld in artikel 10.
Klagers kunnen in dat geval een deskundigen oordeel bij het UWV aanvragen of een second-opinion bij een onafhankelijk bedrijfsarts.
Toelichting op het wettelijke kader: bij arbodienstverlening is voor de toepasselijkheid van de klachten- en geschillenbepalingen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de aard van de verleende zorg van belang. Voor vrijwillige zorg, zoals het preventieve spreekuur, kan een ander wettelijk kader voor klachten- en geschillenbehandeling gelden dan voor medische begeleiding in opdracht van een ander, zoals verzuimbegeleiding. De wettelijke rechten die voor de betreffende zorg gelden blijven van toepassing.

2. In deze regeling wordt verstaan onder:
werkdag: een dag niet zijnde een zaterdag of zondag of erkende nationale feestdag;
week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur;
maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.

3. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

4. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst overhandigd aan de directie. De directie blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht, maar kan deze delegeren aan een medewerker. De klacht Kan niet worden gedelegeerd aan een persoon waarop de klacht betrekking heeft.

5. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de 5e werkdag na de dag van ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

6. De klager ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord. Dit antwoord vermeldt de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

7. Indien de klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 1 maand na verzending schriftelijk kenbaar aan de directie van GEPOMA.

8. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door GEPOMA, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van GEPOMA aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van GEPOMA.

9. Tijdens het in artikel 8 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
Toelichting op externe geschilbehandeling: het digitale loket voor de Geschillencommissie Arbodiensten is Klachtregeling.nl. De toegang tot deze commissie en de onderwerpen die zij kan behandelen worden bepaald door het toepasselijke reglement. Voor dienstverlening door een organisatie die geen lid is van OVAL is volgens dat reglement een schriftelijke verklaring van de dienstverlener nodig dat deze de uitspraak van de commissie erkent en overeenkomstig die uitspraak zal handelen.

10. Indien het in artikel 8 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie van de brancheorganisatie van arbodiensten, OVAL, Reitseplein 1 5037 AA Tilburg of via www.klachtenregeling.nl Klachten inzake het medisch handelen of een onjuiste behandeling door de bedrijfsarts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Klachten inzake (aanstellings)keuringen kunnen worden gericht aan de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA).

11. Zodra een in de voorgaande artikelen gestelde termijn wordt overschreden, kan bij het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie niet aan de klager worden tegengeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond. Dit geldt niet indien over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.

Maasbracht
Directie Gepoma

N.B. Geschillen tussen partijen, die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, kunnen door de klager worden voorgelegd aan een daartoe bevoegd Nederlands rechter.