

Klachtenreglement

Recht Door Zee Holding B.V.

Waarvan Recht Door Zee Arbodienstverlening en Recht Door Zee Limburg B.V. onderdeel uitmaken

Recht door Zee streeft altijd naar een optimale dienstverlening waarbij de verwachtingen van onze opdrachtgevers en die van de medewerkers die aan onze zorg zijn toevertrouwd, wordt overtroffen. Toch kan het voorkomen dat er teleurstellingen ontstaan. Recht door Zee beschouwt die teleurstellingen als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Om diegene die niet tevreden is en een klacht wil indienen te verzekeren van een goede afhandeling heeft Recht door Zee een duidelijke klachtenprocedure met verschillende stappen.

De klachtenregeling van Recht door Zee heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om de klachten van aangesloten klanten (en haar medewerkers) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Bij Recht door Zee is Kimberley van der Laan de klachtenfunctionaris. Zij is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en de afhandeling. Bij de klachtenregeling van Recht door Zee worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Recht door Zee en de indien noodzakelijke volgende stappen. Klachten dienen schriftelijk of per e-mail te worden ingediend.

Onze klachtenfunctionaris is als volgt te bereiken:

Email: klachten@rdzarbo.nl

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Recht door Zee;
- b. *Medewerker*: eenieder die werkzaamheden verricht namens of via Recht door Zee (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- c. *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die de klacht namens Recht door Zee in ontvangst neemt;
- d. *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- e. *Respondent*: diegene die een klacht deponeert.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Recht door Zee zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Recht door Zee;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Recht door Zee, wordt aangemerkt als een gedraging van Recht door Zee.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Recht door Zee draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4 Klachtenprocedure

Recht Door Zee heeft een duidelijke en transparante klachtenprocedure om ervoor te zorgen dat alle klachten op een correcte en tijdige manier worden behandeld. De klachtenprocedure omvat de volgende stappen:

1. Binnenkomst klacht (artikel 5)
2. Ontvangstbevestiging (artikel 6)
3. Onderzoek en hoor/wederhoor (artikel 9,10 en 11)
4. Onafhankelijke behandeling (artikel 8)
5. Besluitvorming en terugkoppeling (artikel 9,12 en 13)
6. Bezwaar & externe instanties (artikel 14)

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht, schriftelijk of via mail bij Recht door Zee. Dit kan via e-mail (klachten@rdzarbo.nl) of per post via adres: Microfoonstraat 5, 1322 BN, Almere.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de respondent;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief tijdstip, plaats);
 - d. naam van degene waartegen de klacht is gericht
 - e. Contactgegevens (ten minste adresgegevens en telefoonnummer. Eventueel e-mailadres)
3. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;
4. Recht door Zee kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1^e, 2^e of 3^e lid 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 6 Uitvoering

1. Zodra Recht door Zee naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt schriftelijk medegedeeld dat Recht door Zee ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. Recht door Zee bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn
 - b. de verdere procedure
 - c. de contactpersoon
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Recht door Zee zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht bij de (eind) verantwoordelijke functionaris terecht komt voor afhandeling:

- Inhoud (medisch): stafarts Recht door Zee
- Procedureel en bejegening: klachtenfunctionaris Recht door Zee

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Recht door Zee. Indien gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Recht door Zee is aangesloten bij Erisietsmisgegaan. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. In het geval van een blijvend geschil welke betrekking heeft op de medische inhoud, waarbij klager gebruik wil maken van de onafhankelijke klachtenregeling, dient klager binnen drie maanden een klacht in te dienen bij Erisietsmisgegaan.

Meer informatie kunt u terugvinden op de website: www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/
Onderhavig klachtenreglement laat onverlet dat klager zich ook rechtstreeks kan wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure kan starten bij de civiele rechter.

Ook klachten over aanstellingskeuringen worden behandeld door de stafarts. Op deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing. Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over de CKA vindt u op www.aanstellingskeuringen.nl.

Artikel 9 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Recht door Zee is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. 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;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift (al dan niet geanonimiseerd) van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11 Hoorplicht

1. Recht door Zee stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. 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;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 12 Afhandelingstermijn

1. Recht door Zee handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Mocht het binnen 6 weken niet lukken om een reactie te geven dan informeren wij de klager daarover. Een reactie wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 10 weken door ons met je gedeeld.

Artikel 13 Afhandeling

1. Recht door Zee stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt. De klachtenfunctionaris toetst de voorlopige conclusie bij de Operationeel directeur;
2. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke oplossingen of te nemen verbeteracties Recht door Zee aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak toegelicht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
3. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Recht door Zee kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 14 Bezwaar & externe instanties

1. Indien de klager niet tevreden is met de wijze waarop zijn/haar klacht is afgehandeld of met de uitkomst van de klachtbehandeling, heeft de klager het recht om binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk bezwaar in te dienen bij Recht Door Zee. Dit bezwaar dient te worden gericht aan de klachtenfunctionaris, waarbij duidelijk wordt aangegeven waarom de klager niet akkoord gaat met de beslissing en welke aanpassingen worden gewenst.
2. Het bezwaar dient de volgende informatie te bevatten:
 - De naam en het adres van de respondent
 - Contactgegevens (ten minste adresgegevens en telefoonnummer. Eventueel e-mailadres)
 - De datum waarop het bezwaar wordt ingediend.
 - Een duidelijke beschrijving van de gronden van het bezwaar, inclusief een verwijzing naar de oorspronkelijke klacht en de afhandeling ervan.
 - Eventuele aanvullende stukken die het bezwaar ondersteunen.

Het bezwaar kan per post worden gestuurd naar het adres van Recht Door Zee: Microfoonstraat 5, 1322 BN, Almere, of per e-mail naar klachten@rdzarbo.nl.

3. Indien de klager niet tevreden is met de interne afhandeling van de klacht, biedt Recht Door Zee de mogelijkheid om de klacht extern te laten beoordelen door onafhankelijke instanties. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klager zich wenden tot:
 - a. Erisietsmisgegaan:

Voor medische klachten kan de klager zich wenden tot erisietsmisgegaan, een onafhankelijke klachtencommissie voor zorgverleners. De klager dient de klacht binnen 3 maanden na de afhandeling door Recht Door Zee in te dienen bij erisietsmisgegaan. (www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/)
 - b. Geschillencommissie Arbodiensten:

Indien de klacht betrekking heeft op de algemene werkwijze van de arbodienst en niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten, een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie.
 - c. Regionaal Medisch Tuchtcollege:

Voor klachten tegen medische professionals, zoals bedrijfsartsen, kan de klager zich richten tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege. Hier kan een formele tuchtprocedure worden gestart tegen de betrokken medische professional. (<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>)

d. Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA):

Voor klachten over aanstellingskeuringen kan de klager contact opnemen met de CKA. Deze commissie beoordeelt klachten over de uitvoering van medische keuringen in de context van een aanstelling of arbeidsovereenkomst. (<https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht>)

Artikel 15 Verantwoordingsinformatie

Recht door Zee draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Alle ingediende klachten worden gedocumenteerd en opgeslagen in een klachtendossier, conform de AVG. De klachtenfunctionaris ziet toe op het bewaken van dit proces.

Artikel 16 Overgangsbepalingen

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;
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 17 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Recht door Zee ;
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 december 2023.