Klachtenregeling

Laatst bijgewerkt op 25 november 2025

Beter streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u aangeboden dienstverlening. Beter beschouwt klachten en signalen van klanten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Twee soorten dienstverlening

Beter is méér dan alleen een arbodienst. Zij verleent dan ook niet alleen diensten aan werkgevers ten aanzien van aan die werkgevers verbonden medewerkers. Daarnaast verleent zij ook diensten, bestaande uit preventieve gezondheidsonderzoeken en al hetgeen daarmee verband houdt, aan consumenten (hierna: 'de cliënt'). De (wettelijke) regels die op de klachtbehandeling door Beter van toepassing zijn, hangen af van het soort dienstverlening waar een klacht betrekking op heeft.

Deze klachtenregeling bestaat daarmee in feite uit twee afzonderlijke regelingen, die zijn beschreven in hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2. Voor elke ingediende klacht zal eerst worden bepaald volgens welk hoofdstuk de klacht moet worden behandeld.

Hoofdstuk 1. Arbodienstverlening

Artikel 1. Reikwijdte
Dit hoofdstuk beschrijft de regeling die is bedoeld voor de behandeling van alle klachten die voortkomen uit de dienstverlening van Beter als Arbodienst (dus in opdracht van een ander dan de cliënt). Op deze regeling, ook genaamd 'klachtenprocedure', is de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) van toepassing.

Een 'klacht' als bedoeld in dit hoofdstuk wordt gedefinieerd als een uiting van ongenoegen over de dienstverlening in het algemeen of de handelswijze van een medewerker van de arbodienst welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

Twee situaties zijn **uitgezonderd** van de klachtenprocedure:

1. Onvrede over een advies van de (bedrijfs)arts en/of andere door de (bedrijfs)arts ingeschakelde deskundige. De klacht is dan niet ontvankelijk. Er zijn twee verschillende procedures in te zetten met een ander doel:
   - UWV Deskundigenoordeel: wanneer een medewerker het oneens is met het werkhervattingsadvies of er een meningsverschil bestaat over arbeidsgeschiktheid met de werkgever (bijvoorbeeld geschiktheid voor werk, aangepaste werkzaamheden of urenopbouw), kan een deskundigenoordeel worden aangevraagd bij het UWV. Dit oordeel wordt gegeven door een onafhankelijke verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige van het UWV. Het deskundigenoordeel kan door werkgever of werknemer worden aangevraagd, de kosten zijn voor rekening van de aanvrager.
   - Second opinion: als een medewerker twijfelt aan het medisch advies of de begeleiding van de bedrijfsarts, kan een second opinion worden aangevraagd bij een onafhankelijke bedrijfsarts die niet verbonden is aan Beter. De aanvraag verloopt via de eigen bedrijfsarts, die het proces begeleidt. De kosten zijn voor de werkgever.

Uitkomsten van beide processen zijn niet bindend, maar geven richting aan het vervolg van de re-integratie en stelt medewerker, werkgever en bedrijfsarts in staat de begeleiding daarna weer verder vorm te geven. Het aanvragen van een UWV Deskundigenoordeel of een second opinion bij een bedrijfsarts schort het oorspronkelijke advies van de bedrijfsarts niet op

2. Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Finance van Beter: finance@beter.com.

Het geniet onze voorkeur om uw klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt. Mocht u dit al gedaan hebben en daarmee niet verder komen dan kunt u onderstaande procedure volgen.

Artikel 2. Indiening en behandeling van de klacht

1. Indien uw klacht een medewerker van Beter (bijv. de (bedrijfs)arts) betreft, probeer dan eerst in een gesprek met hem of haar het probleem op te lossen. Lukt dit niet, of wilt u niet het gesprek aangaan met de medewerker, ga dan naar stap 2.
2. U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk indienen. Schriftelijk verdient de voorkeur. U kunt hiervoor een klachtenformulier opvragen (tel.nr. 088-90 90 200) of uw klacht via mail sturen naar kwaliteit@beter.com.
3. U ontvangt binnen vijf werkdagen een telefonische of schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
4. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar die voor een toelichting met u contact zal opnemen. Daarnaast wordt binnen Beter gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.
5. U ontvangt binnen vier weken (na ontvangst van uw klacht) een schriftelijk antwoord. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt de voorgestelde oplossing vermeld en (indien van toepassing) doorgegeven welke verbeteracties Beter aanbrengt.
6. Indien u het niet eens bent met de schriftelijke voorgestelde afhandeling kunt u binnen vier weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Beter. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen vier weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.

Artikel 3. Eventuele verdere behandeling van de klacht

Wanneer de klachtenprocedure bij Beter naar uw inzicht niet tot een voor u bevredigende oplossing heeft geleid, heeft u nog de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie voor de arbodiensten.

U kunt dit doen via www.klachtregeling.nl.
In het scherm "Kies een geschillencommissie", kiest u voor "Geschillencommissie Arbodiensten/OVAL".
In de vragenlijst die volgt, kiest u bij vraag 4 voor "Geschillencommissie Arbodiensten".
Beter stemt in met de behandeling van uw klacht door deze geschillencommissie.

Voor klachten over aanstellingskeuringen kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van de Rijksoverheid; de Commissie Klachtenbehandelingen Aanstellingskeuringen (CKA).

U kunt contact opnemen met CKA via post, E-mail of telefoon:

CKA
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
Telefoon: (070) 349 95 73
Mail: info@aanstellingskeuringen.nl

Tot slot is er nog de mogelijkheid uw zaak voor te leggen aan het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:
https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/

Hoofdstuk 2. Andere zorg en dienstverlening

Artikel 1. Reikwijdte

Dit hoofdstuk beschrijft de regeling die van toepassing is voor de behandeling van alle klachten die voortkomen uit de dienstverlening van Beter als zorgaanbieder (dus in opdracht van de cliënt zelf). Op deze regeling is van toepassing de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 2. Definities

In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

a. klachtenfunctionaris: degene die binnen Beter belast is met de opvang van klachten.
b. klacht: een uiting van ongenoegen over een handelen of nalaten van Beter of van door Beter ingeschakelde personen in het kader van de door deze personen aan de cliënt verleende zorg, of een uiting van ongenoegen over de weigering van Beter een persoon in het kader van haar dienstverlening als vertegenwoordiger van de persoon van het onderzoek te beschouwen.

c. klager: de natuurlijke persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:
- de cliënt, zijnde de persoon op wie de verleende zorg betrekking heeft;
- een vertegenwoordiger van de cliënt;
- een nabestaande van de cliënt.

d. oordeel: schriftelijke mededeling van Beter, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Beter over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.

e. zorg: de zorg- en dienstverlening van Beter in het kader van de door haar aangeboden preventieve gezondheidsonderzoeken, voor zover die dienstverlening is aan te merken als zorg in de zin van de Wkkgz.

Artikel 3. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:
- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- de kwaliteit van de zorgverlening door Beter te bevorderen.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier en deze te verzenden aan kwaliteit@beter.com of per post aan Beter, Afdeling kwaliteit, Paalbergweg 2-4, 1105 AG, Amsterdam.
2. Klager ontvangt binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:
   a. klager te informeren over de bij de behandeling van de klacht te volgen procedure;
   b. klager op diens verzoek te adviseren over het indienen van een klacht en bij te staan bij het formuleren van de klacht;
   c. de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Indien klager een beroep doet op de klachtenfunctionaris zoals bedoeld in het eerste lid, komen de kosten daarvan voor rekening van Beter.
3. Beter waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins door omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, meldt de klachtenfunctionaris dit zo spoedig mogelijk bij Beter. Beter zal dan voor de behandeling van de klacht een andere klachtenfunctionaris aanwijzen.

Artikel 6. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds bij Beter, een rechterlijke instantie of andere bij wet ingestelde geschilleninstantie in behandeling is of is geweest;
   b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   c. de klacht niet voldoet aan de omschrijving uit artikel 1 van het begrip klacht.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.

Artikel 7. De behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht stuurt Beter deze ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. Klachtbehandeling is gericht op het bereiken van een voor de betrokken partijen zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Ten behoeve daarvan zal de klachtenfunctionaris na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager om in samenspraak te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris zorg dragen voor hoor en wederhoor, waarbij de klachtenfunctionaris er in elk geval voor zorg draagt dat de personen op wie de klacht (mede) betrekking hebben in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op de klacht te geven. De klachtenfunctionaris deelt de door hem ingewonnen informatie met Beter, zodat zij daarop haar oordeel kan baseren.
4. In beginsel worden klachten schriftelijk afgehandeld. Indien de klachtenfunctionaris dat niettemin wenselijk acht, zal de klager voor een gesprek worden uitgenodigd.
   De standaardtermijn voor afhandeling van een klacht bedraagt maximaal 6 weken na indiening van de klacht. Indien naar het oordeel van Beter nader zorgvuldig onderzoek van de klacht noodzakelijk wordt geacht, kan de termijn voor afhandeling worden verlengd met maximaal 4 weken. Indien dit het geval is, zal de klager hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
5. Beter kan de klachtenfunctionaris verzoeken haar te adviseren over de beoordeling van de klacht.
6. De klachtenfunctionaris stuurt het op schrift gestelde oordeel van Beter aan de klager.
7. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De intrekking van de klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 8. Klachtbehandeling bij zorg van meerdere organisaties

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, waarborgt Beter een gecombineerde behandeling van klachten tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. In een geval als bedoeld in het eerste lid, is het bepaalde in artikel 7 tweede lid van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9. Geschilleninstantie

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Een geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Arbodiensten, de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Beter is aangesloten. U kunt dit doen via www.klachtregeling.nl. In het scherm "Kies een geschillencommissie", kiest u voor "Geschillencommissie Arbodiensten/OVAL". In de vragenlijst die volgt, kiest u bij vraag 4 voor "Geschillencommissie Arbodiensten".

Artikel 10. Geheimhouding en bewaartermijn

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. Beter bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtdossier. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet bewaard in het dossier dat is ingericht ten behoeve van de zorgverlening aan de cliënt.
3. Een dossier wordt twee jaar bewaard. Beter is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, indien daarvoor zwaarwegende redenen zijn.

Hoofdstuk 3. Aanvullende bepalingen

Artikel 1. Termijn voor het indienen van een klacht

Een klacht dient in beginsel te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager kennis heeft genomen, of redelijkerwijs had kunnen nemen, van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.

Indien een klacht later wordt ingediend, kan Beter besluiten deze toch in behandeling te nemen indien er naar haar oordeel sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden waardoor de klacht niet eerder kon worden ingediend.

Artikel 2. Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Beter met inachtneming van de geest en het doel van deze regeling.

Artikel 3. Wijzigingen

Indien wijzigingen in wet- of regelgeving, richtlijnen van toezichthouders of in de organisatie of dienstverlening van Beter daartoe aanleiding geven, kan Beter deze klachtenregeling aanpassen.
De gewijzigde regeling wordt gepubliceerd op de website van Beter en treedt in werking op de datum die daarbij wordt vermeld.

Indien de wijziging ingrijpende gevolgen heeft voor cliënten of opdrachtgevers, zal Beter hen daarvan tijdig en op passende wijze op de hoogte stellen.