

KLACHTENREGELING SCHREUDERARBO

Schreuderarbo streeft inhoudelijke kwaliteit en een hoog niveau van dienstverlening na. Mocht u (werkgever of cliënt/werknemer) niet tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening, verzoeken wij u in ieder geval uw klacht of opmerking in eerste instantie te bespreken met degene over wie u de klacht heeft of met de betrokken bedrijfsarts. Hiermee kan het probleem of de klacht direct opgelost worden, wat voor ons een kans kan zijn te komen tot een nog betere dienstverlening. Wanneer u samen niet tot een oplossing komt mag u onderstaande klachtenprocedure volgen en het formulier (klachtenformulier) invullen en versturen.

I. Definitie klacht

Een klacht is een uiting van onvrede door een klant (cliënt of werkgever) over de dienstverlening van Schreuderarbo in het algemeen of de handelwijze van een aangesloten bedrijfsarts of een medewerker van ons team, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Uitzonderingen op bovenstaande zijn:

1. een verschil van inzicht tussen werkgever en werknemer over de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, over de aanwezigheid van passend werk in het bedrijf van de werkgever of over de reïntegratie -inspanningen van werkgever of werknemer.
2. een wens tot nadere beoordeling inzake arbeidsgeschiktheid, arbeidsmogelijkheden, reïntegratie-inspanningen van een tweede bedrijfsarts¹.
3. klachten betreffende het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Ad 1. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het “deskundigenoordeel” via het UWV. Het deskundigenoordeel van het UWV beoogt stagnatie in re-integratieproces vlot te trekken.

Ad 2. Hiervoor kan een second opinion worden aangevraagd bij een andere bedrijfsarts.

Ad 3. Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kan men zich ook wenden tot het medisch tuchtcollege.

Per 1 januari 2017 is de Wkkgz en vanaf 1 juli 2017 is de nieuwe Arbowet van kracht. Op basis hiervan is de klachtenprocedure aangepast. Dit houdt in dat na ontvangst van het door u toegestuurde en ingevulde klachtenformulier een interne klachtfunctionaris onderstaande klachtenprocedure zal volgen en u gedurende het proces schriftelijk op de hoogte zal houden.

¹ Dit kan in overleg met de eerste bedrijfsarts in gang worden gezet.

II. Klachtenprocedure

Schreuderarbo probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening of begeleiding. De klachtfunctionaris zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een juiste afhandeling.

II.1 Bij voorkeur dient u uw klacht schriftelijk in via het klachtenformulier, dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen. Een zorgvuldige afhandeling van de klacht door de interne klachtfunctionaris is pas mogelijk als deze op papier staat.

Cliënt/werknemer: vermeld duidelijk uw NAW gegevens, BSN nummer, telefoonnummer en de naam van uw werkgever.

Werkgever: vermeld uw werkgeversnaam, telefoonnummer en contactpersoon.

Het formulier kan vervolgens worden verzonden naar: Schreuderarbo Beheer BV, t.a.v. interne klachtfunctionaris, postbus 25, 9620 AA Slochteren. Ook kan het per e-mail worden verzonden naar secretariaat@schreuderarbo.nl.

II.2 Zodra de klachtfunctionaris uw brief heeft ontvangen, volgt een ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen en onder welke noemer de klacht behandeld zal worden, namelijk een reguliere klacht, advies deskundigen oordeel UWV of advies second opinion bedrijfsarts. Betreft het een reguliere klacht, dan zal in de ontvangstbevestiging een toelichting gegeven worden over de verdere procedurestappen.

II.3 De klacht wordt behandeld door de interne klachtfunctionaris en een tweede persoon (een bij Schreuderarbo aangesloten arts/functionaris/deskundige), die niet direct bij de klacht betrokken is.

II.4 De klachtfunctionaris zal met de klager contact opnemen voor een nadere toelichting of eventuele vragen. Binnen Schreuderarbo volgt een gesprek tussen de klachtfunctionaris, de onder II.3 genoemde tweede persoon en de persoon waartegen de klacht is geuit of daarmee te maken heeft.

II.5 Op basis van de verzamelde informatie zullen de klachtfunctionaris en de onder II.3 genoemde tweede persoon gezamenlijk een uitspraak opstellen. De klacht wordt zo mogelijk binnen vier weken afgehandeld door de klachtfunctionaris middels een schriftelijke terugkoppeling met vermelding van de klacht en de eventuele maatregelen. Indien behandeling binnen vier weken niet mogelijk is dan zal de klachtfunctionaris dit schriftelijk aan u melden.

II.6 Indien de uitspraak of voorgestelde afhandeling voor u als onvoldoende wordt ervaren dient dit binnen vier weken schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. U kunt uw reactie kenbaar maken in een brief aan: Schreuderarbo Beheer BV, t.a.v. interne klachtfunctionaris, postbus 25, 9620 AA Slochteren.

II.7 Binnen twee weken na het gestelde onder **II.6** wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of telefonisch toe te lichten. Indien gewenst en van toepassing, vindt dit gesprek met de klachtfunctionaris plaats in het bijzijn van de persoon op wie de klacht van toepassing is.

II.8 Indien klager van deze gelegenheid tot een gesprek geen gebruik maakt volgt na 2 weken een definitieve beslissing.

II.9 Tijdens het in **II.7** genoemde gesprek kan een voorstel tot oplossen van de klacht worden gedaan. Indien daarmee een bevredigende oplossing gerealiseerd is, wordt dit door de klachtfunctionaris schriftelijk vastgelegd.

II.10 Indien het in **II.7** genoemde gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan is er een mogelijkheid u te wenden tot de kantonrechter te Leeuwarden.

Klachtenformulier

Personalia	
Naam	
Geboortedatum	
BSN	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
e-mail	
Bedrijf	
Personeelsnummer	

Klachtomschrijving