

## **Klachtenprocedure Arbeid Medische Expertise**

### **Indienen van een klacht**

Arbeid Medische Expertise 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. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van Arbeid Medische Expertise kenbaar maken. In het geval van een klacht zal de betreffende medewerker eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Indien dit niet voldoende is, zal de medewerker u wijzen op de mogelijkheid om bij Arbeid Medische Expertise een klacht in te dienen.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend: *(s.v.p. uw naam, adres, telefoonnummer, werkgever en emailadres vermelden)*

### **Schriftelijk**

Arbeid Medische Expertise  
t.a.v. de directie  
Utrechtseweg 75-A  
3702 AA Zeist

### **Definitie**

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

De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen, gegeven aan een werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. Arbeid Medische Expertise behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een second opinion. Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan bestaat hiervoor een aparte procedure waarbij beroep mogelijk is bij de Uitvoering Werknemersverzekeringen (Uvw). De Bedrijfs- / Arboarts kan u hierover inlichten.

### **Klachten**

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van Arbeid Medische Expertise de volgende stappen vastgelegd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling te melden, wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze meteen naar de directeur gebracht of gemaild.
2. De directeur ontvangt de klachten. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht van het betreffende jaar.
3. De indiener van de klacht krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht, waarin tevens staat aangegeven, hoe de klacht zal worden behandeld en hoe lang de afhandeling van de klacht vermoedelijk zal duren.

4. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, wijst de directeur een klachtbehandelaar aan. De directeur is ook bevoegd om klachten zelf af te

handelen. De behandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:

o het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;

o het toepassen van hoor en wederhoor;

o het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;

o het opstellen van een schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.

7. De indiener van de klacht ontvangt binnen maximaal twee maanden na het insturen van de klacht een schriftelijke reactie van de behandelaar.

8. De behandelaar bedenkt binnen twee weken na het indienen van de klacht een oplossing voor de klachtafhandeling en kan hierbij de klachtbehandelaar en/of indiener betrekken. De oplossing wordt vastgelegd.

11. Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten en, voor zover de indiener daarmee instemt, aan de kwaliteitsmanager gestuurd en gearchiveerd. De voortgang van de klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.

12. De kwaliteitsmanager zal de afgehandelde klachten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden.

De in het rapport opgenomen aanbevelingen kunnen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk kan toenemen.

### 13. Beroepsmogelijkheid

Indien u ontevreden blijft en dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maakt aan de directie, dan wordt de klacht opnieuw behandeld. U wordt in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of persoonlijk) de klacht nogmaals 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 ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is.

Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaats gevonden en in welke vorm. Indien u geen gebruik maakt van deze mogelijkheid dan ontvangt u binnen twee kalenderweken een definitieve beslissing van de directie.

Indien u ook na de 1e beroepsmogelijkheid ontevreden blijft dan is er nog een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft dan kunt u zich wenden tot de directie van Arbeid Medische Expertise.

[www.amexpertise.nl](http://www.amexpertise.nl)

Wij zijn u graag van dienst.