



## Klachtenprocedure

### Inleiding

Ausems en Kerkvliet arbeidsmedisch adviseurs, verder te noemen AenK, onderzoekt de eventuele beperkingen van cliënten en adviseert over de resterende functionele mogelijkheden en beperkingen. Daarnaast adviseert AenK werkgevers over het bevorderen van aspecten van veiligheid en gezondheid in de wijze waarop het werk wordt aangeboden en uitgevoerd.

AenK streeft ernaar vanuit een klant- en cliëntvriendelijke organisatie een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden. De adviseurs van AenK realiseren zich dat zij voor soms kwetsbare cliënten onderzoek doen. AenK spant zich in haar klanten en cliënten op basis van een zorgvuldig uitgevoerd onderzoek met een goed advies van dienst te zijn.

Vanuit de gedachte dat iedere klacht een kans op een verbetering biedt registreert AenK iedere uiting van ontevredenheid, om deze volgens de hieronder beschreven procedure zorgvuldig en waar mogelijk naar tevredenheid van klager, af te handelen.

Ook wordt geanalyseerd wat de oorzaak van het ongenoegen is geweest en of dit een aanpassing van de AenK organisatie of werkwijze behoeft. Halfjaarlijks worden de klachtenregistratie, de klachtenafhandeling en het effect van eventueel doorgevoerde verbeteringen in het management besproken en geëvalueerd.

De klachtenprocedure heeft tot doel recht te doen aan de belangen van de klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht. En een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

#### *Definities die in deze procedure worden gehanteerd:*

Cliënt: persoon die voor advies over arbeidsmogelijkheden of een voorziening Wmo naar AenK is verwezen.

Klager: degene die de klacht indient, voor zichzelf of namens een ander.

Klacht: uiting van ongenoegen over de inhoud van een advies of over het handelen of nalaten van van een medewerker van AenK.

Verweerder: degene tegen wie de klacht is ingediend (medewerker of organisatie).

Externe klachtencommissie: door AenK ingestelde, onafhankelijke commissie die de ingediende klachten van cliënten beoordeelt.

Geschillencommissie OVAL: geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg (Wkkgz).

### **Bezwaar tegen beoordeling of formulering daarvan in advies**

Mocht cliënt het met de inhoud van het advies van de adviseur oneens zijn, dan kan hij binnen twee weken na het uitbrengen van het definitieve advies schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken. De ontvangst van dit bezwaarschrift wordt aan klager bevestigd. Waar nodig wordt om specificatie of toelichting gevraagd. Het bezwaarschrift zal vervolgens voor reactie voorgelegd worden aan de betreffende medewerker. De stafarts bespreekt de klacht en de reacties daarop met de medewerker waarover de klacht is ontvangen.

Samen met de stafmedewerker wordt een reactie aan de cliënt gestuurd. Wanneer daartoe aanleiding is wordt een gewijzigde rapportage uitgebracht. AenK streeft er naar deze procedure in zes weken afgehandeld te hebben. Mocht de klager het ook met het eindoordeel oneens blijven, dan kan hij zich richten tot de externe klachtencommissie of de geschillencommissie van de OVAL.



## **Bejegeningklachten**

Ook wanneer een klant of cliënt zijn ongenoegen uit over bejegening door een medewerker van AenK wordt gevraagd zijn klacht op schrift te stellen. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd.

Er wordt contact opgenomen met de klager voor een persoonlijke toelichting én met de medewerker waarover de klacht is ontvangen. Op basis van deze gesprekken wordt uiterlijk binnen zes weken een terugkoppeling gegeven aan de klager. Wanneer de klacht daarmee niet tot tevredenheid is opgelost kan klager zich schriftelijk wenden tot de externe klachtencommissie of tot de geschillencommissie OVAL.

### **De externe klachtencommissie**

De externe klachtencommissie is een onafhankelijke commissie van externe deskundigen die een uitspraak doet over een klacht die eerder door AenK niet tot tevredenheid kon worden opgelost. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Ieder met hun eigen inhoudelijke expertise.

Na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst daarvan bevestigd. Ook wordt toestemming gevraagd relevante informatie met betrekking tot klager te mogen gebruiken in de procedure.

De klacht wordt door de externe klachtencommissie voorgelegd aan de verweerder met het verzoek hierop binnen 10 werkdagen schriftelijk te reageren. Deze reactie wordt aan klager voorgelegd voor schriftelijk commentaar. Klager heeft 15 werkdagen de tijd om te reageren. Hierop heeft verweerder vervolgens 5 werkdagen voor een laatste schriftelijke reactie.

Hierna besluit de externe klachtencommissie of nadere informatie nodig is om tot een uitspraak te komen. De commissie kan partijen vragen schriftelijk nadere vragen te beantwoorden dan wel partijen uitnodigen voor een hoorzitting. Ook kan de klachtencommissie zelfstandig onderzoek (laten) doen. De externe klachtencommissie doet geen uitspraak over mogelijke financiële gevolgen van handelen of functioneren van medewerkers of de organisatie.

Nadat, naar het oordeel van de externe klachtencommissie, voldoende informatie beschikbaar is, zal de commissie een uitspraak formuleren. Zij streeft ernaar de uitspraak te versturen binnen 3 weken na ontvangst van de schriftelijke antwoorden dan wel na de hoorzitting. In de uitspraak geeft de commissie haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien nodig geeft zij aanbevelingen aan verweerder en/of de organisatie met betrekking tot voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst. Er is geen beroep mogelijk tegen de uitspraak van de externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie wordt secretariael ondersteund door een medewerker van AenK. De procedure bij de externe klachtencommissie is voor cliënt kosteloos, met dien verstande dat het hem vrijstaat zich op eigen kosten door een deskundige bij te laten staan.

### **Geschillenregeling arbodienstverlening**

Een werkgever of werknemer kan bij de geschillencommissie terecht als hij vindt dat een gedraging, handeling, beslissing (of juist het nalaten of weigeren daarvan) van AenK jegens hem onbehoorlijk is en/of hem in gerechtvaardigde belangen treft. Medisch inhoudelijke beslissingen over arbeids(on)geschiktheid en het advies hierover aan de werkgever of adviezen over keuringen kunnen niet bij de Geschillencommissie worden aangekaart. Voor dit soort zaken staan procedures open bij andere instanties, zoals UWV en het medisch tuchtcollege.

Voor meer informatie zie [oval.nl/over-oval/klachtenregeling](https://oval.nl/over-oval/klachtenregeling)