



Klachtenprocedure

Inleiding

Ausems en Kerkvliet arbeidsmedisch adviseurs, verder te noemen AenK, onderzoekt de problemen van cliënten en adviseert over de hen 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 op maat 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.

AenK voert een actief beleid van na- en bijscholing, intercollegiale toetsing en kerndeskundigenoverleg ten einde de kwaliteit van haar advisering op een hoog niveau te houden. Daarnaast bewaakt AenK de voortgang der dossierafhandeling om te voorkomen dat afgesproken termijnen worden overschreden.

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 geventileerde 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 managementteam 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 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 daarvan van een medewerker van AenK.

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

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

In deze procedure wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Iedere uiting van ongenoegen van een klant of een cliënt wordt geregistreerd. Men kan bezwaar maken tegen de inhoud van een advies of een ongenoegen uiten over het handelen, of nalaten daarvan van een medewerker van AenK. AenK kent een klachtenprocedure waarlangs dit wordt afgehandeld. Deze procedure is in het kwaliteitszorgsysteem van AenK geborgd. Verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling is de stafarts bezwaarzaken.



Bezwaar tegen beoordeling of formulering daarvan in advies

De AenK adviseur (anders dan psycholoog) bespreekt aan het eind van zijn onderzoek hoe hij de hem door opdrachtgever gestelde vraag gaat beantwoorden. Cliënt wordt aldus gelegenheid geboden op het conceptadvies te reageren. Zijn reactie wordt zo mogelijk in het advies opgenomen. Cliënt heeft het recht feitelijke onjuistheden in het advies te laten corrigeren. Cliënt heeft niet de mogelijkheid de adviseur te dwingen tot een ander oordeel te komen. Het advies wordt aan opdrachtgever uitgebracht. Op verzoek wordt aan cliënt een afschrift verstrekt.

De AenK psycholoog stuurt zijn cliënt enkele dagen na afloop van het onderzoek een afschrift van het conceptadvies toe. Cliënt heeft vervolgens een week de tijd hierop te reageren. Zijn op- en aanmerkingen zullen, voor zover steekhoudend, door de psycholoog in het definitief advies verwerkt worden.

Mocht cliënt het met de inhoud van het advies van de adviseur oneens blijven, dan kan hij daartegen gedurende twee weken na het uitbrengen van het definitieve advies schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken. De ontvangst van dit bezwaarschrift wordt per ommegaande 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 bezwaarzaken bespreekt de klacht en de reacties daarop met een AenK stafmedewerker.

Waar nieuwe gegevens een ander licht op de zaak werpen kan een heronderzoek of een nader onderzoek aan cliënt worden aangeboden. Aan dit heronderzoek zijn voor cliënt geen kosten verbonden.

Samen met de stafmedewerker formuleert de stafarts bezwaarzaken een reactie. Wanneer daartoe aanleiding is wordt een gewijzigde rapportage uitgebracht. AenK streeft er naar deze procedure in 6 weken afgehandeld te hebben.

Mocht cliënt het ook met het aldus verkregen eindoordeel oneens blijven, dan kan hij zich richten tot de externe klachtencommissie of de daartoe geëigende andere externe instanties.

Bejegeningklachten

Ook wanneer een klant of cliënt zijn ongenoegen uit over een bejegening door een medewerker van AenK wordt hij uitgenodigd zijn klacht op schrift te stellen. De ontvangst van het bezwaarschrift wordt aan klager bevestigd. Daarbij wordt klager ook van de verder te volgen procedure op de hoogte gesteld. De gehele procedure zal binnen 6 weken tot een eindoordeel leiden.

De stafarts bezwaarzaken onderzoekt in samenwerking met een stafmedewerker de klacht door contact op te nemen met de klagende partij en de medewerker waarover geklaagd wordt. Hij maakt waarnodig een voorstel ter verbetering van de gang van zaken of bereidt een corrigerende actie voor. Hij bespreekt zijn analyse en zijn acties met de melder van de klacht en legt een en ander vast op de daartoe geëigende wijze. Wanneer de klacht daarmee niet tot tevredenheid is opgelost kan klager zich schriftelijk wenden tot de externe klachtencommissie.



De externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie is een onafhankelijk 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 jurist (voorzitter), een vertegenwoordiger vanuit het cliëntenperspectief, aangevuld met een deskundige vanuit de discipline van aangeklaagde (arts, psycholoog of arbeidsdeskundige).

De externe klachtencommissie doet geen uitspraak over mogelijke financiële gevolgen van handelen of functioneren van medewerkers of de organisatie.

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

De klacht wordt 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.

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.

Versie: juli 2021