

## **IV-008.1.0.klachtenprocedure**

*Laatste revisie: september 2022*

### **Doel**

Het beschrijven van de behandeling van klachten door de AMD.

### **Toepassingsgebied**

Hoofd AMD, medewerkers AMD.

### **Definities**

Om gestalte te geven aan continue verbetering is het van belang afwijkingen ten opzicht van de uitgesproken en impliciete verwachtingen van belanghebbenden, te signaleren en op te lossen. Daarom wil de AMD graag geïnformeerd worden over missers, dreigende missers en klachten.

Bij een klacht is er sprake van een misfit tussen uitvoering en verwachtingen die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Voor de bedrijfsartsen zijn daarnaast een aantal bijzondere klachtenregelingen van toepassing, met name de mogelijkheden van een Deskundigen Oordeel in geval van een verschil van mening met betrekking tot de arbeidsgeschiktheid, en de second opinion regeling op basis van de wijziging van de Arbowet in juli 2017, in geval van een geschil over de bedrijfsgeneeskundige begeleiding (zie onderaan)

### **Werkwijze**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de kwaliteitsafdeling van de AMD, op het daartoe bestemde formulier. Deze is te vinden op de website van de AMD. De kwaliteitsmedewerker draagt zorg voor documentatie in het klachten register, en stuurt een kopie van de melding naar het Hoofd AMD.
2. De kwaliteitsmedewerker stuurt klager binnen één week een ontvangstbevestiging waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over het vervolg van de procedure.
3. Het hoofd AMD wint zo nodig nader informatie in bij de klager en bij degene die verantwoordelijk is voor de dienstverlening of faciliteit waarover geklaagd wordt, analyseert de oorzaak en bepaalt de reactie naar de klager en de maatregelen die nodig zijn om zo'n klacht in de toekomst te voorkomen.
4. Het hoofd AMD bericht binnen maximaal vier weken na ontvangst van de klacht aan klager over de voorgestelde oplossing c.q. te nemen maatregelen of stuurt, indien het langer duurt dan vier weken, bericht over het tijdsplan waarbinnen de klacht verholpen wordt. Indien klager het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht zal hierop ingegaan worden.
5. Het hoofd AMD geeft na afsluiting van het dossier de gevoerde correspondentie door aan de kwaliteitsmedewerker die dit documenteert.
6. De kwaliteitsmedewerker verzamelt en analyseert de klachten ten behoeve van de continue verbetering in de jaarlijkse directiebeoordeling.

Klachten over het hoofd AMD kunnen gericht worden aan de directeur HR van het Radboudumc, en als dat niet kan aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het Radboudumc.

### **Randvoorwaarden**

- De klager of de medewerker wordt altijd in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge toelichting heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Wanneer het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht oplevert dan wordt dit aan het eind van het gesprek vastgelegd.

- Indien de klacht een specifieke professional betreft, wordt deze professional altijd op de hoogte gebracht van de inhoud van de klacht door de kwaliteitsmedewerker of het hoofd AMD. Deze transparantie is nodig om tot verbetermaatregelen van de professional te komen.
  - De beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Ideeën, (near) misses, wensen en complimenten**

- Ideeën, (near) misses, wensen en complimenten zijn erg welkom als input van ons managementsysteem. Deze kunnen eveneens aan de AMD kenbaar gemaakt worden via het formulier op intranet. Dit geldt ook voor eigen medewerkers.

Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door arbodiensten dienen in eerste instantie bij de arbodienst te worden ingediend. De arbodienst behandelt de klacht conform de eigen klachtenprocedure.

Leidt dit niet tot de gewenste afhandeling of gedragsverandering van de arbodienst, dan kan klager zich wenden tot de **certificatie-instelling** die het Certificaat Arbodienst heeft verstrekt, in ons geval DNVGL Business Assurance in Barendrecht. De certificatie-instelling handelt deze klacht conform de eigen klachtenprocedure af.

Verder zijn er een aantal andere instanties waar medewerkers terecht kunnen als ze het niet eens zijn met de bedrijfsarts;

**Andere bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werkende:** de medewerker heeft ten allen tijde het recht om een andere hulpverlener te vragen. Vraag kan schriftelijk worden verzonden naar de Frontoffice van de AMD (per mail: [frontofficeamd@radboudumc.nl](mailto:frontofficeamd@radboudumc.nl)) die het doorgeeft aan de betreffende bedrijfsarts en de medewerker informeert over de verdere procedure: De bedrijfsarts zal, nadat hij of zij geïnformeerd is over het verzoek van de medewerker bekijken hoe de vraag opgelost kan worden, zo nodig na consultatie van de betrokkenen. Om feedback te krijgen op de verzuimbegeleiding wordt de werknemer uitgenodigd om zijn verzoek mondeling toe te lichten en afspraken te maken over de overdracht. De wisseling van de bedrijfsarts wordt met de klant besproken en vastgelegd.

**Deskundigenoordeel:** Loopt uw re-integratie niet naar wens en bent u het bijvoorbeeld niet eens dat u in staat wordt geacht het eigen of ander werk te kunnen uitvoeren, dan kunt u in de vorm van een deskundigen oordeel een onafhankelijk onderzoek bij het UWV laten uitvoeren. Op de website van het UWV kunt u lezen hoe u dit onderzoek aanvraagt. Zie [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) voor nadere informatie.

**Second Opinion:** Als een cliënt twijfel heeft over het advies van de bedrijfsarts, heeft hij het recht om een second opinion aan te vragen bij een onafhankelijke bedrijfsarts. De bedrijfsarts kan bemiddelen naar een pool van onafhankelijke bedrijfsartsen die de second opinion uitvoeren. Bij de second opinion wordt de adviesaanvraag opnieuw beoordeeld en hierover wordt een advies gegeven. Het betreft een eenmalig onderzoek. Het is dus niet zo dat de verzuimbegeleiding wordt overgenomen door een andere bedrijfsarts. Aan de second opinion zijn kosten verbonden die door de werkgever betaald worden.