Interfisc-Arbo BV

Postbus 85969
NL-2508 CR Den Haag
Stationsplein 4
NL-2275 AZ Voorburg

☏ 0031 (0)70 313 30 40
🖷 0031 (0)70 313 30 49

✉ arbo@interfisc.nl
www.interfisc.com

Gecertificeerd sinds 29-11-2000

Klachtenregeling Interfisc-Arbo

Interfisc-Arbo streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u een klacht indienen, waarvoor u de werkwijze in dit document aantreft. Let op: indien de onvrede géén betrekking heeft op de dienstverlening van Interfisc-Arbo maar bijvoorbeeld op het oordeel van een bedrijfsarts of andere deskundige, geldt een andere werkwijze, die u aantreft onder het kopje "Uitzonderingen".

1. Doel van de klachtenregeling
   Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

2. Het begrip klacht
   Een klacht is een uiting van onvrede door een belanghebbende over de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of de handelwijze van een medewerker van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

3. Contact met Interfisc-Arbo
   Het eerste contact met Interfisc-Arbo en de werknemer is telefonisch waarbij de werknemer te woord wordt gestaan door een verzuimspecialist van Interfisc-Arbo die een niet medische inventarisatie maakt van de ziekmelding. Daarnaast kunnen er afspraken worden gemaakt en zal de verzuimspecialist de werknemer en werkgever adviseren over de vervolgstappen in de re-integratie met ondersteuning van Interfisc-Arbo. Wanneer een bezoek aan de bedrijfsarts noodzakelijk is, zal dit worden ingepland door de verzuimspecialist. Wanneer de bedrijfsarts de werknemer vraagt om meer (medische) informatie over de reden van het verzuim, is de werknemer verplicht hieraan mee te werken. Deze informatie is uitsluitend bestemd voor de bedrijfsarts van Interfisc-Arbo. Op de gegevens die Interfisc-Arbo verzamelt, zijn regels van toepassing, zoals het beroepsgeheim, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en het privacyreglement van Interfisc-Arbo.

4. Indienen van een klacht
   Het indienen van een klacht kan schriftelijk gebeuren: Interfisc-Arbo, Stationsplein 4, 2275 AZ Voorburg of via de e-mail aan arbo@interfisc.nl. Een klacht kan ook door een vertegenwoordiger van de klager worden ingediend. Dan moet bij de klacht een machtiging zijn bijgevoegd, waaruit deze vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

5. Bevestiging
   Uiterlijk binnen 1 werkweek na ontvangst van een schriftelijk of per e-mail ontvangen klacht wordt er een ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

6. Afhandeling
   De klacht wordt onderzocht door onze kwaliteitsfunctionaris, die waar nodig voor een toelichting contact met de klager zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard met de afdeling of de persoon over wie de klacht gaat gesproken. Uiterlijk binnen 6 weken (streeftermijn is drie weken) na de ontvangst van de klacht wordt de klacht afgehandeld en ontvangt de klager daarover inhoudelijk bericht, met inbegrip van eventuele maatregelen. Ook bij ongegronde klacht ontvangt u bericht over de afhandeling.

7. Beroep
Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Interfisc-Arbo. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

8. Geschillencommissie
Indien u niet tevreden bent over deze afhandeling kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschillencommissie van de Stichting DOKh, Robijnstraat 6, 1812 RB Alkmaar.

Medisch inhoudelijke beslissingen over arbeids(on)geschiktheid en het advies hierover aan de werkgever kunnen niet bij de Geschillencommissie worden aangekaart. Voor dit soort zaken kunt u terecht bij andere instanties, zoals UWV (zie hieronder) en bij een onjuiste behandeling door de bedrijfsarts of over het medische handelen door de bedrijfsarts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Bent u het dan nog oneens met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot een bevoegde rechter in Nederland, die volgens het geldend Nederlands recht een uitspraak zal doen.

9. Uitzonderingen
Bij twijfel of onenigheid over ons (medisch) advies of een oordeel van een door Interfisc-Arbo ingezette deskundige kunnen de volgende wegen bewandeld worden.

a. **Deskundigenoordeel UWV**
Een deskundigenoordeel is bedoeld om de re-integratie vlot te trekken wanneer deze stagneert. Het kan zowel door werkgever als werknemer bij het UWV worden aangevraagd en de aanvrager betaalt de kosten hiervan.

Het deskundigenoordeel kan worden aangevraagd ten aanzien van:

i. een geschil met betrekking tot(on)geschiktheid tot werken;

ii. passende arbeid;

iii. re-integratie-inspanningen van de werkgever;

iv. re-integratie-inspanningen van de werknemer.

Het doel van het deskundigenoordeel is dat werknemer en werkgever er samen uit komen, maar het is niet bindend.

Voor de werkwijze omtrent het aanvragen van een deskundigenoordeel wordt verwezen naar www.UWV.nl.

b. **Second opinion – raadplegen andere bedrijfsarts**
De werknemer heeft daarnaast het recht om een second opinion aan te vragen bij een andere bedrijfsarts indien hij het niet eens is met het medisch advies of oordeel van de behandelende bedrijfsarts. Let wel: de second opinion is géén vervanger van het deskundigenoordeel!

Om een second opinion aan te vragen, dient werknemer daarvoor een verzoek in bij Interfisc-Arbo. Interfisc-Arbo dient het verzoek vervolgens in bij de bedrijfsarts die het eerste advies aan de werknemer heeft gegeven (het indienen van een dergelijk

verzoek heeft geen opschortende werking ten opzichte van de tussen werkgever en werknemer gemaakte afspraken die in het kader van het door de eerste bedrijfsarts gegeven advies zijn gemaakt).

De te raadplegen andere bedrijfsarts wordt gekozen uit een door Interfisc-Arbo aan te leveren lijst en mag niet werkzaam zijn binnen het bedrijf waarin de bedrijfsarts, die het eerste advies heeft gegeven, werkzaam is. Voor zover, bij wijze van uitzondering, werknemer in overeenstemming met werkgever een bedrijfsarts kiest die geen deel uit maakt van het genoemde netwerk, kan werkgever de kosten verbonden aan het consult verhalen op werknemer.

Nadat een verzoek tot second opinion is ingediend bij de bedrijfsarts zal de bedrijfsarts met de werknemer bespreken of een second opinion in de gegeven situatie inderdaad een geschikte keuze is.

Second opinion geschikt
Vindt de bedrijfsarts dat een second opinion geschikt is, dan bespreekt deze welke vervolgstappen daarvoor nodig zijn.

Second opinion niet geschikt
Vindt de bedrijfsarts dat een second opinion niet de (meest) geschikte keuze is, dan adviseert deze de werknemer over eventuele andere mogelijkheden.

Wil werknemer toch een second opinion aanvragen dan voldoet de bedrijfsarts in principe aan dit verzoek, tenzij er een zwaarwegende reden is om dit niet te doen. Daarbij mag de werknemer duidelijke uitleg verwachten over de reden van de afwijzing.

Vervolgstappen indien de second opinion geschikt is
De bedrijfsarts die het eerste advies aan de werknemer heeft gegeven schakelt naar aanleiding van een verzoek om second opinion, na overleg met de betreffende werknemer, zo spoedig mogelijk een andere bedrijfsarts in.

De bedrijfsarts die het eerste advies aan de werknemer heeft gegeven, verstrekt alle voor de raadpleging relevante beschikbare informatie aangaande de omstandigheden in het bedrijf van werkgever en, voor zover de werknemer daarvoor zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend, alle voor de raadpleging relevante beschikbare informatie aangaande de werknemer, aan de te raadplegen andere bedrijfsarts, die kan besluiten aanvullende informatie te vergaren.

De geraadpleegde andere bedrijfsarts bespreekt zijn advies met de betreffende werknemer, waarna de werknemer bepaalt of dit advies aan de eerste bedrijfsarts ter beschikking wordt gesteld.

Indien de werknemer uitdrukkelijk toestemming geeft voor het ter beschikking stellen van het advies van de geraadpleegde andere bedrijfsarts aan de eerste bedrijfsarts neemt die andere eerste bedrijfsarts binnen een redelijke termijn kennis van dat advies en maakt aan de werknemer gemotiveerd kenbaar of hij dat advies niet, gedeeltelijk, dan wel geheel overneemt.

Indien verdere begeleiding van toepassing is, wordt de begeleiding door de eerste bedrijfsarts hervat. Indien de werknemer van mening is dat de eerste bedrijfsarts onvoldoende rekening houdt met, indien de eerste bedrijfsarts daarover de beschikking heeft, het advies van de geraadpleegde andere bedrijfsarts en verdere begeleiding door de eerste bedrijfsarts om die reden onwenselijk is, geeft hij dit aan de eerste bedrijfsarts te kennen. De eerste bedrijfsarts overweegt dan om de verdere begeleiding over te dragen. De werkgever wordt van deze overdracht in kennis gesteld.