

## Beschwerderegeling Interfisc-Arbo

Interfisc-Arbo bemüht sich um eine möglichst gute Erbringung der Dienstleistung. Dabei spielen unter anderem Inhalt, Erreichbarkeit, Geschwindigkeit der Arbeit, Betreuung und Informationssysteme eine Rolle. Wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde einreichen. Die Vorgehensweise wird in diesem Dokument beschrieben. Bitte beachten: Sofern sich Ihre Unzufriedenheit nicht auf die Dienstleistung von Interfisc-Arbo bezieht, sondern zum Beispiel auf die Beurteilung eines Betriebsarztes oder eines anderen Experten, dann gilt eine andere Vorgehensweise. Diese finden Sie unter dem Menüpunkt "Ausnahmen".

1. Ziel der Beschwerderegeling

Die sorgfältige und einheitliche Erfassung und Bearbeitung der Beschwerden, die Beseitigung der Ursachen und das Ergreifen angemessener Maßnahmen, um Wiederholungen zu vermeiden.

2. Der Begriff der Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine Äußerung von Unzufriedenheit durch einen Betroffenen über die Dienstleistung des Dienstes für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz oder über die Handlungsweise eines Mitarbeiters dieses Dienstes, die nicht nach einer einzigen Erläuterung oder durch die unmittelbare Korrektur beseitigt wird.

3. Kontakt mit Interfisc-Arbo

Der erste Kontakt zwischen Interfisc-Arbo und dem Arbeitnehmer ist ein Telefonat, in dem ein Fehlzeitenspezialist von Interfisc-Arbo, der die Krankmeldung in einer nicht-medizinischen Weise aufnimmt, dem Arbeitnehmer gut zuhört. Darüber hinaus können Termine vereinbart werden und wird der Fehlzeitenspezialist den Arbeitnehmer und den Arbeitgeber zu den Folgeschritten bei der Wiedereingliederung mit Hilfe von Interfisc-Arbo beraten. Wenn ein Besuch beim Betriebsarzt erforderlich ist, wird dieser vom Fehlzeitenspezialisten eingeplant. Wenn der Betriebsarzt weitere (medizinische) Informationen über die Gründe der Fehlzeit vom Arbeitnehmer anfordert, ist dieser verpflichtet, diese Anfrage zu unterstützen. Diese Informationen sind ausschließlich für den Betriebsarzt von Interfisc-Arbo bestimmt. Für die von Interfisc-Arbo erhobenen Daten gelten Regeln, zum Beispiel das Berufsgeheimnis, die Allgemeine Datenschutz-Grundverordnung (AVG) und die Datenschutzregelung von Interfisc-Arbo.

4. Einreichen einer Beschwerde

Beschwerden müssen schriftlich eingereicht werden: Interfisc-Arbo, Stationsplein 4, NL-2275 AZ Voorburg oder per E-Mail an [arbo@interfisc.nl](mailto:arbo@interfisc.nl). Eine Beschwerde kann auch durch einen Vertreter des Beschwerdeführers eingereicht werden. Dann muss der Beschwerde eine Vollmacht beigelegt werden, aus der sich dieser Vertretungsbefugnis ergibt.

5. Bestätigung

Der Beschwerdeführer erhält spätestens eine Arbeitswoche nach Erhalt einer schriftlichen oder per E-Mail eingegangenen Beschwerde eine Eingangsbestätigung mit Informationen über das weitere Verfahren.

6. Bearbeitung

Die Beschwerde wird von unserem Sachbearbeiter Qualitätssicherung geprüft. Dieser nimmt gegebenenfalls Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf, um weitere Erläuterungen zu erhalten. Darüber hinaus wird selbstverständlich mit der Abteilung oder der Person, die von der Beschwerde betroffen ist, gesprochen. Die Beschwerde wird innerhalb von 6 Wochen

(angestrebte Frist ist 3 Wochen) nach Erhalt der Beschwerde bearbeitet und der Beschwerdeführer erhält eine entsprechende inhaltliche Nachricht über eventuelle Maßnahmen. Sie erhalten auch bei einer unbegründeten Beschwerde eine Nachricht über die Bearbeitung.

7. Berufung

Wenn Sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb eines Monats nach Erhalt schriftlich bei der Geschäftsführung von Interfisc-Arbo Widerspruch einlegen. Sie werden dann eingeladen, Ihren Widerspruch mündlich darzulegen. Sie erhalten innerhalb eines Monats nach diesem Gespräch eine schriftliche Mitteilung über die Beurteilung von der Geschäftsführung.

8. Schlichtungsstelle

Sofern Sie mit dieser Bearbeitung nicht zufrieden sind, können Sie die Beschwerde innerhalb eines Monats der Schlichtungsstelle der Stiftung „Stichting DOKh“, Robijnstraat 6, NL-1812 RB Alkmaar vorlegen.

Für Entscheidungen mit medizinischem Inhalt zu einer Arbeits(un)fähigkeit und einer entsprechenden Empfehlung an den Arbeitgeber ist die Schlichtungsstelle nicht die richtige Adresse. In diesen Fällen können Sie sich an andere Einrichtungen, zum Beispiel an den UWV (siehe unten) und im Falle einer fehlerhaften Behandlung durch den Betriebsarzt oder zu dessen ärztlichem Verhalten an das Regionale Disziplinargericht für das Gesundheitswesen (Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg) wenden.

Beschwerden im Zusammenhang mit (Einstellungs)untersuchungen können beim Ausschuss für Beschwerden über Ernennungsprüfungen (CKA) eingereicht werden.

Wenn Sie danach mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde noch nicht zufrieden sind, können Sie sich an das zuständige Gericht in den Niederlanden wenden. Dieses wird gemäß dem geltenden niederländischen Recht ein Urteil fällen.

9. Ausnahmen

Bei Zweifeln oder Differenzen in Bezug auf unsere (ärztliche) Beratung oder eine Beurteilung durch einen von Interfisc-Arbo eingesetzten Experten können die folgenden Wege beschritten werden.

a. **Expertenurteil UWV**

Ein Expertenurteil dient dazu, eine Wiedereingliederung zu beschleunigen, wenn sie stagniert. Es kann sowohl vom Arbeitgeber als auch vom Arbeitnehmer beim UWV beantragt werden und der Antragsteller trägt die Kosten.

Das Expertenurteil kann bei folgenden Anlässen beantragt werden:

- i. eine Rechtsstreitigkeit in Bezug auf die Arbeits(un)fähigkeit
- ii. geeignete Arbeit
- iii. Bemühungen des Arbeitgebers zur Wiedereingliederung
- iv. Bemühungen des Arbeitnehmers zur Wiedereingliederung.

Ziel des Expertenurteils ist eine gemeinsame, vom Arbeitgeber und Arbeitnehmer erarbeitete Lösung, es ist aber nicht verbindlich.

Für die Vorgehensweise in Bezug auf die Beantragung eines Expertenurteils wird auf [www.UWV.nl](http://www.UWV.nl) verwiesen.

b. **Zweite Meinung - Beratung durch einen anderen Betriebsarzt**

Der Arbeitnehmer hat darüber hinaus das Recht, eine zweite Meinung von einem anderen Betriebsarzt einzuholen, sofern er mit der medizinischen Beratung des behandelnden Betriebsarztes nicht einverstanden ist. Die zweite Meinung ist kein Ersatz eines Expertenurteils!

Der Arbeitnehmer muss einen Antrag bei Interfisc-Arbo einreichen, wenn er diese Möglichkeit nutzen möchte. Interfisc-Arbo leitet den Antrag anschließend an den Betriebsarzt weiter, der den Arbeitnehmer zuerst beraten hat (das Einreichen eines solchen Antrags hat keine aufschiebende Wirkung in Bezug auf die Vereinbarungen zwischen dem Arbeitgeber und dem Arbeitnehmer, die im Zusammenhang mit der vom ersten Betriebsarzt erstellten Empfehlung getroffen wurden).

Der zu konsultierende andere Betriebsarzt wird aus einer von Interfisc-Arbo zu übermittelnden Liste ausgewählt. Er darf nicht innerhalb des Unternehmens arbeiten, in dem der Betriebsarzt, der die erste Empfehlung abgegeben hat, tätig ist. Sofern im Ausnahmefall der Arbeitnehmer mit Einverständnis des Arbeitgebers einen Betriebsarzt auswählt, der nicht Teil des genannten Netzwerks ist, kann der Arbeitnehmer die Kosten für die Konsultation dem Arbeitnehmer gegenüber geltend machen.

Der Betriebsarzt, der dem Arbeitnehmer gegenüber die erste Empfehlung ausgesprochen hat, beauftragt im Zusammenhang mit der Anfrage nach einer zweiten Meinung und in Abstimmung mit dem betreffenden Arbeitnehmer, so schnell wie möglich einen anderen Betriebsarzt.

Nachdem eine Anfrage zu einer zweiten Meinung beim Betriebsarzt eingereicht wurde, wird der Betriebsarzt mit dem Arbeitnehmer besprechen, ob eine zweite Meinung in der vorliegenden Situation tatsächlich eine sinnvolle Entscheidung ist.

*Zweite Meinung sinnvoll*

Ist der Betriebsarzt der Auffassung, dass eine zweite Meinung sinnvoll ist, dann bespricht er, welche Folgeschritte dafür erforderlich sind.

*Zweite Meinung nicht sinnvoll*

Ist der Betriebsarzt der Auffassung, dass eine zweite Meinung nicht die sinnvoll(st)e Entscheidung ist, dann berät er den Arbeitnehmer im Hinblick auf eventuelle andere Möglichkeiten.

Möchte der Arbeitnehmer dennoch eine zweite Meinung einholen, dann kommt der Betriebsarzt diesem Wunsch grundsätzlich nach, sofern dem nicht schwerwiegende Gründe entgegenstehen. Der Arbeitnehmer kann in dem Fall eine deutliche Erklärung über den Grund der Ablehnung erwarten.

*Folgeschritte, sofern die zweite Meinung sinnvoll ist*

Der Betriebsarzt, der dem Arbeitnehmer gegenüber die erste Empfehlung ausgesprochen hat, beauftragt im Zusammenhang mit der Anfrage nach einer zweiten Meinung und in Abstimmung mit dem betreffenden Arbeitnehmer, so schnell wie möglich einen anderen Betriebsarzt.

Der Betriebsarzt, der dem Arbeitnehmer gegenüber die erste Empfehlung ausgesprochen hat, stellt dem zu konsultierenden anderen Betriebsarzt, der ergänzende Informationen anfordern kann, alle für die Beratung verfügbaren Informationen zu den Umständen im Unternehmen des Arbeitgebers zur Verfügung und, sofern der Arbeitnehmer ausdrücklich seine Zustimmung dazu erteilt, alle für die Beratung relevanten, verfügbaren Informationen über den Arbeitnehmer.

Der konsultierte andere Betriebsarzt bespricht seine Empfehlung mit dem jeweiligen Arbeitnehmer, woraufhin der Arbeitnehmer bespricht, ob diese Empfehlung dem ersten Betriebsarzt zur Verfügung gestellt wird.

Sofern der Arbeitnehmer ausdrücklich seine Zustimmung für die Zurverfügungstellung der Empfehlung des konsultierten anderen Betriebsarztes an den ersten Betriebsarzt erteilt, nimmt dieser erste Betriebsarzt diese Empfehlung innerhalb einer angemessenen Frist zur Kenntnis und begründet gegenüber dem Arbeitnehmer, ob er diese Empfehlung nicht, teilweise bzw. vollständig übernimmt.

Sofern der Arbeitnehmer der Auffassung ist, dass der erste Betriebsarzt die Empfehlung des konsultierten anderen Betriebsarztes, sofern diese dem ersten Betriebsarzt zur Verfügung steht, nicht ausreichend berücksichtigt hat und eine weitere Betreuung durch den ersten Betriebsarzt aus diesem Grund nicht gewünscht wird, teilt er dies dem ersten Betriebsarzt mit. Der erste Betriebsarzt erwägt dann, die weitere Betreuung abzugeben. Der Arbeitgeber wird über diese Übertragung informiert.