

## 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 een rol. Als u ontevreden bent over onze dienstverlening dan kunt u een klacht indienen.

1. Doel  
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](mailto: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/gemailed, 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.

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.

8. Uitzonderingen

Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan kan de werkgever of werknemer een zogenaamd "deskundigenoordeel" aanvragen bij de Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV). Het doel van het oordeel is dat werknemer en werkgever er samen uit kunnen komen, maar het is niet bindend.

Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kunt u zich wenden tot het medisch tuchtcollege.