

# Klachtenreglement



**ADXP**ERT

085 - 27 33 409  
info@adxpert.nl  
adxpert.nl

Dit klachtenreglement heeft betrekking op behandeling, onderzoek en afhandeling van klachten gericht aan Arbeidskundig Expertisecentrum ADXpert B.V., Arbo&Meer B.V. en Spoor2expert B.V., allen handelend onder de naam ADXpert (hierna: "ADXpert") of aan een aan ADXpert gerelateerde medewerker of door haar ingeschakelde partij.

### **Artikel 1 – Toepassingsgebied**

ADXpert wil haar dienstverlening zo goed mogelijk vormgeven. Toch kan het voorkomen dat u een klacht hebt met betrekking tot gedrag/gedraging/nalaten van ADXpert of haar medewerkers. Is uw klacht niet op te lossen door onmiddellijke correctie, een gesprek met of toelichting van de betreffende medewerker? Dan is deze klachtenregeling van toepassing.

### **Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling**

Met deze klachtenregeling bent u ervan verzekerd dat wij uw klacht zorgvuldig en op uniforme wijze registreren en afhandelen en oorzaken wegnemen. Indien nodig nemen wij adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Zo helpt u ons de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### **Artikel 3 – Bevoegdheid tot behandeling van een klacht**

De klachtenfunctionaris van ADXpert is in opdracht van de directie bevoegd tot behandeling van uw klacht, tenzij in deze regeling anders is bepaald. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop uw klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris rapporteert direct aan de algemeen directeur van ADXpert. U ontvangt de naam van de klachtenfunctionaris bij de ontvangstbevestiging van de klacht.

### **Artikel 4 – Voorwaarden indienen klacht**

Om uw klacht goed in behandeling te kunnen nemen, vragen wij u om onderstaande gegevens:

- a. uw naam en adres of eventueel die van de wettelijke vertegenwoordiger;
- b. korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventueel bijzondere omstandigheden);
- c. een duidelijke omschrijving van de gedraging c.q. het nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
- d. de reden waarom u bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging c.q. het nalaten.

### **Artikel 5 – Ontvangst en registratie klacht**

- 5.1 Uw klacht kunt u schriftelijk of digitaal indienen. Per post naar Ridderpoort 1, 2984 BG Ridderkerk. Of per e-mail naar [info@adxpert.nl](mailto:info@adxpert.nl). Laatstgenoemde optie geniet onze voorkeur.
- 5.2 Wij registreren uw klacht in het kwaliteitsmanagementsysteem van ADXpert.
- 5.3 Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging, onder vermelding van de ontvangstdatum. Hebben wij uw klacht schriftelijk ontvangen, dan ontvangt u ook een schriftelijke bevestiging. Is de klacht digitaal ingediend, dan bevestigen wij de klacht digitaal.
- 5.4 Binnen 3 werkdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op om uw klacht verder te bespreken.

### **Artikel 6 – Behandeling van uw klacht**

- 6.1 De klachtenfunctionaris legt uw klacht voor aan de betrokken partijen.
- 6.2 De klachtenfunctionaris vat de reactie van de betrokkenen samen en verwerkt deze in het kwaliteitsmanagementsysteem.

- 6.3 De klachtenfunctionaris informeert alle betrokkenen over de verdere afhandeling van uw klacht en de termijn waarbinnen uw klacht naar verwachting wordt afgehandeld.
- 6.4 De klachtenfunctionaris stelt een zorgvuldig onderzoek in naar de feiten en omstandigheden, hierbij rekening houdend met de persoonlijke beleving van betrokkenen.
- 6.5 De klachtenfunctionaris overweegt of een verzoeningsgesprek tussen partijen meerwaarde biedt. Het resultaat van het eventuele gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

#### Artikel 7 – Corrigerende maatregelen

- 7.1 De gedragingen waarop uw klacht betrekking heeft, worden op basis van onderzoek eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid.
- 7.2 De klachtenfunctionaris bepaalt of uw klacht gegrond is.
- 7.3 De klachtenfunctionaris besluit vervolgens aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden.
- 7.4 De klachtenfunctionaris doet u telefonisch een aanbod.
- 7.5 Bent u het eens met de geboden oplossing, dan stuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijke bevestiging naar u en betrokkenen van datgene dat besproken is en hetgeen afgesproken is.
- 7.6 De klachtenfunctionaris registreert het aanbod en uw reactie daarop in het kwaliteitsmanagementsysteem. Wanneer u het telefonisch aanbod niet aanneemt, overweegt de klachtenfunctionaris of nieuw intern onderzoek nodig is en/of een nieuw aanbod noodzakelijk c.q. wenselijk is.
- 7.7 Indien een nieuw aanbod niet wenselijk c.q. noodzakelijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden, stelt de klachtenfunctionaris u hiervan zo snel mogelijk schriftelijk of digitaal op de hoogte. Ook ontvangt u informatie over beroepsmogelijkheden (zie artikel 8 en 9).

#### Artikel 8 – Verslaglegging

De klachtenfunctionaris doet schriftelijk verslag aan u en alle betrokkenen, uiterlijk binnen 2 weken na het oplossen van de klacht. De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en (on)gegrondheid van de klacht en de beroepsmogelijkheden.

#### Artikel 9 – Beroep

Bent u het oneens met de uitkomst? Dan kunt u binnen een maand na afhandeling een schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van ADXpert. U ontvangt een uitnodiging voor een mondelinge toelichting. Binnen 1 maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk een uitspraak over de klacht. Bent u daarna nog steeds van mening dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich voor niet-medisch inhoudelijke klachten wenden tot de Geschillencommissie Arbodienstverlening.

Ingeval uw klacht het professioneel handelen van een bedrijfsarts van ADXpert betreft, dan kunt u zich desgewenst wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Deze instantie behandelt medisch inhoudelijke klachten, maar ook klachten over bejegening of gegevensuitwisseling. Tot slot kunt u zich in alle gevallen tot de civiele rechter wenden.

## Artikel 10 – Afwijkingen of uitzonderingen klachtenreglement

- **Klachten arbeidsomstandighedenspreekuur (open spreekuur) of periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek**

Heeft uw klacht betrekking op het handelen van de PMO-adviseur/bedrijfsarts in het kader van het open spreekuur of het periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek? Dan is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Er gelden afwijkende termijnen.

Voor de klachtafhandeling conform Wkkgz geldt dat u uiterlijk 6 weken na indiening van uw klacht een schriftelijk bericht ontvangt van de klachtenfunctionaris. Hierin is gemotiveerd aangegeven tot welk onderdeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing is genomen, en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

De hierboven genoemde onderzoekstermijn van 6 weken kan met maximaal 4 weken verlengd worden. U ontvangt hiervan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk bericht.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is afgewikkeld, kunt u zich wenden tot de *Geschillencommissie Arbodienstverlening*.
- **Klachten medisch advies bedrijfsarts arbeids(on)geschiktheid/re-integratie-inspanningen**

Heeft uw klacht betrekking op het medisch advies van de bedrijfsarts of van de door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige? Dan kunt u een second opinion aanvragen bij een andere bedrijfsarts. Meer informatie over de second opinion kunt u vinden op de website van ADXpert. Zowel werkgever als werknemer kunnen een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen om arbeids(on)geschiktheid en re-integratie-inspanningen te laten toetsen.
- **Klachten aanstellingskeuring**

Heeft uw klacht betrekking op het handelen van de bedrijfsarts in het kader van het verrichten van een aanstellingskeuring? Dan is ook de Wet op de medische keuringen en het besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing. Uw klacht kunt u indienen bij de Commissie Klachtenafhandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Meer informatie over de CKA kunt u vinden op *Aanstellingskeuringen | SER*.