

## Klachtenregeling WIM arbo

Versie 9, december 2023

### Inleiding

Een klacht is de schriftelijke melding, ongeacht de wijze van verzending, van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening of klachtenafhandeling van WIM arbo in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van WIM arbo, waarbij expliciet of indirect een oplossing wordt verwacht en welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Dit met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Als klanten en/of medewerkers van klanten die te maken hebben met de dienstverlening van WIM arbo klachten hebben, of op een of andere wijze ontevreden zijn over (medewerkers van) WIM arbo, kunnen zij rechtstreeks of via de werkgever een klacht indienen.

Als klanten en/of medewerkers van klanten het niet eens zijn met een medisch inhoudelijke beslissing van de bedrijfsarts over de (mate van) arbeidsongeschiktheid, bestaat de mogelijkheid om een second opinion door een andere bedrijfsarts, of een deskundigenoordeel (second opinion/tweede oordeel) aan te vragen bij het UWV. Deze klachtenprocedure is hiervoor dan ook niet bedoeld.

Het MT van WIM arbo is klachteigenaar en verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht. Hierbij geldt dat de degene die de klacht behandelt, niet degene is waarop de klachten betrekking heeft. Het MT is verantwoordelijk voor het analyseren van alle ontvangen klachten en het initiëren van verbeteracties in het kader van de directiebeoordeling.

### Werkwijze

#### *Melding klacht*

Alle WIM adviseurs kunnen een klacht in ontvangst nemen. De klacht kan ook direct bij het Hoofd Kwaliteitszorg gemeld worden. Indien de klacht telefonisch wordt geuit, zal de medewerker de klager verzoeken zijn klacht schriftelijk te richten aan het Hoofd Kwaliteitszorg van WIM arbo:

Eva van Dijck [kwaliteit@wimarbo.nl](mailto:kwaliteit@wimarbo.nl)  
030-3077204

Bij de indiening van een klacht behoort een heldere omschrijving van:

- de aard van de klacht;
- de periode / datum waarop de klacht betrekking heeft;
- de aanleiding en omvang van de klacht;

- de persoon/ coach- of situatie op wie/waarop de klacht betrekking heeft;
- suggesties van mogelijke oplossingen;
- welke schade is geleden

Voorts dienen de gegevens van de indiener/klager te worden verstrekt te weten naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

De klacht kan alleen worden ingediend over een nog lopend traject/dossier of over een traject/dossier dat niet langer dan 1 jaar geleden is afgerond.

## Registreren klacht

De klachtontvanger registreert de klacht op het formulier kwaliteitsmelding (intern formulier) en stuurt dit naar het Hoofd Kwaliteitszorg. De volgende items worden altijd op het formulier kwaliteitsmelding geregistreerd:

1. Ontvangstdatum van klacht
2. Naam klager
3. Naam werkgever
4. Telefoonnummer klager
5. Meldingsnummer
6. Omschrijving of aard van de klacht
7. Oorza(a)k(en) van de klacht
8. Getroffen maatregelen
9. Datum van afhandeling

Het Hoofd Kwaliteitszorg wijst de klachteigenaar toe. Dit is een onafhankelijk persoon die niet direct betrokken is geweest bij de dienstverlening waarop de klacht van toepassing is.

## Afhandelen klacht

1. Binnen een periode van vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, informeert de klachteigenaar de klager of en zo ja dat, de klacht in behandeling is genomen.
2. De klager wordt door de klachteigenaar in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten. Indien beide partijen dit wensen, vindt deze toelichting plaats in een face-to-face gesprek.
3. De klachteigenaar beoordeelt of de klachtenprocedure één op één gevolgd kan worden of dat er maatwerk van toepassing is. Dit wordt geregistreerd en met de klager gecommuniceerd.
4. Tijdens het gesprek kan aan klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht.
5. De klachteigenaar geeft zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen vier weken na de ontvangst van de klacht) een schriftelijke reactie aan de klager. Daarbij kan het gaan om een voorstel op welke wijze de klacht kan worden opgelost, of om nadere toelichting op welke wijze een verder vervolg van het onderzoek wordt voorgestaan en hoeveel tijd daartoe nodig wordt geacht.

6. De klachteigenaar neemt vervolgens alle noodzakelijke maatregelen om de klacht binnen een redelijke termijn af te handelen.
7. Een klacht dient uiterlijk binnen twee maanden te zijn afgehandeld, tenzij bij stap drie of vijf bepaald is dat hier van wordt afgeweken. De uitkomst zal door de klachteigenaar onderbouwd en schriftelijk aan de klager worden teruggekoppeld.
8. Op het moment dat de formele klachtenregeling is doorlopen, kan klager zich bij niet medisch inhoudelijke klachten binnen één maand na dagtekening van het definitieve voorstel desgewenst wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening. Klachten betreffende aanstellingskeuringen kunnen worden gemeld bij Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen. Klachten betreffende het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts (niet het gegeven werkherstattingsadvies dat via een deskundigenoordeel van UWV kan worden getoetst) kunnen worden gemeld bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

## Voortgangsbewaking

Het Hoofd Kwaliteitszorg bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling. De termijn voor het afhandelen van een klacht en het informeren van de klager is twee maanden. Hiervan kan worden afgeweken, indien de reden van vertraging is geformuleerd op het klachtenformulier en de klager is geïnformeerd.

Na afhandeling wordt de klacht opgenomen in de klachtenregistratie.

Een klacht wordt niet (verder) in behandeling worden genomen indien:

- de indiener heeft verzuimd om de klacht inhoudelijk onderbouwd, tijdig (binnen de gestelde tijd) en conform deze regeling, schriftelijk aanhangig te maken;
- de indiener onbevoegd is (geen cliënt, medewerker van cliënt of opdrachtgever is);
- de indiener niet bereid is om de klacht mondeling toe te lichten;
- de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode of Privacy regels.

## Analyse

Enmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en geëvalueerd door het Hoofd Kwaliteitszorg en de directie.