Baarsma & Janssen
ÚW ARBO PARTNERS

KLACHTENREGELING BAARSMA&JANSSEN

Baarsma&Janssen streeft inhoudelijke kwaliteit en een hoog niveau van dienstverlening na. Mocht u (werkgever of cliënt/werknemer) niet tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening, verzoeken wij u in ieder geval uw klacht of opmerking in eerste instantie te bespreken met degene over wie u de klacht heeft of met de betrokken bedrijfsarts. Hiermee kan het probleem of de klacht direct opgelost worden, wat voor ons een kans kan zijn te komen tot een nog betere dienstverlening.

Wanneer u samen niet tot een oplossing komt, willen we u vragen onderstaande klachtenprocedure te volgen en het klachtenformulier in te vullen en te mailen.

Definitie 'klacht'

Klacht is een uiting van ontevredenheid die via de externe klachtenprocedure binnenkomt.

Uitzonderingen op bovenstaande zijn:

1. Een verschil van inzicht tussen werkgever en werknemer over de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, over de aanwezigheid van passend werk in het bedrijf van de werkgever of over de re-integratie-inspanningen van werkgever of werknemer. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het "deskundigenoordeel" via het UWV. Het deskundigenoordeel van het UWV beoogt stagnatie in re-integratieproces vlot te trekken.
2. Een wens tot nadere beoordeling inzake arbeidsgeschiktheid, arbeidsmogelijkheden, re-integratie-inspanningen van een tweede bedrijfsarts. Hiervoor kan een second opinion worden aangevraagd bij een andere bedrijfsarts.
3. Klachten betreffende het medisch handelen van de bedrijfsarts. Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kan men zich ook wenden tot het medisch tuchtcollege.

1 Dit kan in overleg met de eerste bedrijfsarts in gang worden gezet.

Baarsma & Janssen
ÚW ARBO PARTNERS

Klachtenprocedure

Baarsma&Janssen probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening of begeleiding. De klachtfunctionaris zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een juiste afhandeling.

1. Bij voorkeur dient u uw klacht schriftelijk in via het klachtenformulier (zie onderstaand), dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen. Een zorgvuldige afhandeling van de klacht door de interne klachtfunctionaris is pas mogelijk als deze op papier staat.

Cliënt/werknemer: vermeld duidelijk uw NAW gegeven, telefoonnummer en de naam van uw werkgever.
Werkgever: vermeld uw werkgeversnaam, telefoonnummer en contactpersoon.

Het formulier kan vervolgens worden verzonden naar: Baarsma&Janssen, t.a.v. interne klachtenfunctionaris, klacht@baarsma-janssen.nl.

2. Zodra de klachtfunctionaris uw brief heeft ontvangen, volgt een ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen en onder welke noemer de klacht behandeld zal worden, namelijk een reguliere klacht, advies deskundigen oordeel UWV of advies second opinion bedrijfsarts. Betreft het een reguliere klacht, dan zal in de ontvangstbevestiging een toelichting gegeven worden over de verdere procedurestappen.

3. De klacht wordt behandeld door de interne klachtfunctionaris en een tweede persoon (een bij Baarsma&Janssen aangesloten arts/functionaris/deskundige), die niet direct bij de klacht betrokken is.

4. De klachtfunctionaris zal met de klager contact opnemen voor een nadere toelichting of eventuele vragen. Binnen Baarsma&Janssen volgt een gesprek tussen de klachtfunctionaris, de onder II.3 genoemde tweede persoon en de persoon waartegen de klacht is geuit of daarmee te maken heeft.

5. Op basis van de verzamelde informatie zullen de klachtfunctionaris en de onder II.3 genoemde tweede persoon gezamenlijk een uitspraak opstellen. De klacht wordt zo mogelijk binnen vier weken afgehandeld door de klachtfunctionaris middels een schriftelijke terugkoppeling met vermelding van de klacht en de eventuele maatregelen. Indien behandeling binnen vier weken niet mogelijk is dan zal de klachtfunctionaris dit schrift lijk aan u melden.

6. Indien de uitspraak of voorgestelde afhandeling voor u als onvoldoende wordt ervaren dient dit binnen vier weken schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. U kunt uw reactie kenbaar maken in een brief aan: Baarsma&Janssen Beheer BV, t.a.v. interne klachtfunctionaris, postbus 111, 8440 CC Heerenveen. II.7 Binnen twee weken na het gestelde onder II.6 wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of telefonisch toe te lichten. Indien gewenst en van toepassing, vindt dit gesprek met de klachtfunctionaris plaats in het bijzijn van de persoon op wie de klacht van toepassing is.

7. Indien klager van deze gelegenheid tot een gesprek geen gebruik maakt volgt na 2 weken een definitieve beslissing.

8. Tijdens het in II.7 genoemde gesprek kan een voorstel tot oplossen van de klacht worden gedaan. Indien daarmee een bevredigende oplossing gerealiseerd is, wordt dit door de klachtfunctionaris schriftelijk vastgelegd.

9. Indien het in II.7 genoemde gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan is er een mogelijkheid u te wenden tot

- Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
- De kantonrechter te Leeuwarden

Baarsma & Janssen
ÚW ARBO PARTNERS

KLACHTENFORMULIER

PERSONALIA		
Bent u een	Werkgever	Werknemer
Naam bedrijf		
Voornaam		
Achternaam		
Personeelsnummer (indien werknemer)		
Contractnummer (indien werkgever)		
Functie		
Adres		
Postcode		
Woonplaats/vestigingsplaats		
Telefoonnummer		
Email adres		

KLACHTOMSCHRIJVING