

# Klachtenprocedure

versie 230317



**ADXP**ERT

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

## Inleiding

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op behandeling, onderzoek en afhandeling van klachten gericht aan Arbeidskundig Expertisecentrum ADXpert B.V., Arbo&Meer B.V. en Spoor2expert B.V., handelend onder de naam ADXpert, hierna: 'ADXpert'.

ADXpert wil de dienstverlening zo goed mogelijk vormgeven. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen met betrekking tot onze dienstverlening, gedrag, gedragingen of nalaten van ADXpert (hieronder begrepen alle medewerkers). Graag gaan wij eerst met u in gesprek om te kijken waar het probleem ligt en of dat in onderling overleg opgelost kan worden. Komen we er samen niet uit of is de klacht complex? Dan kunt u de klachtenfunctionaris benaderen die u verder zal begeleiden in het klachtproces.

## Artikel 1 – Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure is van toepassing op klachten die complex van aard en niet op te lossen zijn door onmiddellijke correctie, een gesprek met of toelichting van een medewerker van ADXpert.

## Artikel 2 – Doel van de klachtenprocedure

Met deze klachtenprocedure bent u ervan verzekerd dat wij uw klacht zorgvuldig oppakken, registreren en afhandelen. We zoeken naar een oplossing om uw gevoel van onvrede weg te nemen en u helpt ons de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Waar nodig nemen wij adequate en preventieve maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Artikel 3 – Bevoegdheid tot behandeling van een klacht

De klachtenfunctionaris van ADXpert is in opdracht van de directie bevoegd tot behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet betrokken geweest bij de gedraging waarop uw klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris rapporteert rechtstreeks aan de directie van ADXpert.

## Artikel 4 – Klacht indienen

- 4.1 Uw klacht kunt u per e-mail indienen via [info@adxpert.nl](mailto:info@adxpert.nl) of maak gebruik van het [klachtenformulier](#) op de website van ADXpert.
- 4.2 Om uw klacht goed in behandeling te kunnen nemen, vragen wij u om onderstaande gegevens:
  - a. uw naam en contactgegevens, of in voorkomende gevallen die van de wettelijke vertegenwoordiger;
  - b. een duidelijke omschrijving van de klacht en de reden waarom u bezwaar maakt (inclusief datum, plaats of eventuele bijzondere omstandigheden die verband houden met de klacht).

## Artikel 5 – Ontvangst en registratie klacht

- 5.1 Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u per e-mail een algemene ontvangstbevestiging met daarin de toezegging dat de klachtenfunctionaris binnen 3 dagen telefonisch contact met u opneemt.
- 5.2 Binnen 3 werkdagen nadat u de algemene ontvangstbevestiging hebt ontvangen, neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op zodat u uw klacht en verwachtingen toe kunt lichten. Wij registreren uw klacht in het kwaliteitsmanagementsysteem van ADXpert.

## Artikel 6 – Behandeling van uw klacht

- 6.1 De klachtenfunctionaris legt uw klacht voor aan degene tot wie de klacht zich richt en verwerkt de samenvatting in het kwaliteitsmanagementsysteem van ADXpert. De klachtenfunctionaris houdt beide partijen op de hoogte over de verdere afhandeling van uw klacht en de termijn waarbinnen afhandeling naar verwachting plaatsvindt.
- 6.2 De klachtenfunctionaris stelt een zorgvuldig onderzoek in naar de feiten, omstandigheden en het doel van de klacht, hierbij rekening houdend met de persoonlijke beleving en belangen van betrokkenen.
- 6.3 De klachtenfunctionaris overweegt aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of een oplossing mogelijk is, door bijvoorbeeld correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aan te bieden.
- 6.4 De klachtenfunctionaris doet een aanbod. Dit aanbod en uw reactie daarop wordt verwerkt in het kwaliteitsmanagementsysteem van ADXpert.

- 6.5 Bent u het eens met de geboden oplossing, dan stuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijke bevestiging naar u en betrokkenen van datgene dat besproken en afgesproken is.
- 6.6 Wanneer u het aanbod niet aanneemt, overweegt de klachtenfunctionaris of nieuw intern onderzoek nodig is en/of een nieuw aanbod noodzakelijk of wenselijk is.
- 6.7 Als blijkt dat een nieuw aanbod niet wenselijk of noodzakelijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden, stelt de klachtenfunctionaris u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Ook ontvangt u informatie over beroepsmogelijkheden (zie artikel 7 en 8).

### Artikel 7 – Afronding en verslaglegging

De klachtenfunctionaris stelt alle betrokkenen binnen twee weken na het oplossen van de klacht op de hoogte van de uitkomst. De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en (on)gegrondheid van de klacht en de beroepsmogelijkheden.

### Artikel 8 – Beroep

Bent u het oneens met de uitkomst? Dan kunt u binnen een maand na de klachtafhandeling bezwaar indienen bij de directie van ADXpert. U ontvangt een uitnodiging voor een mondelinge toelichting. Binnen 1 maand na dat gesprek ontvangt u van de directie 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.

Heeft uw klacht betrekking op het professioneel handelen van een bedrijfsarts van ADXpert, dan kunt u zich wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Tot slot kunt u zich in alle gevallen tot de civiele rechter wenden.

### Artikel 9 – Uitzonderingen klachtenprocedure

In enkele gevallen is deze klachtenprocedure niet van toepassing. Deze situaties zijn hieronder genoemd.

- **Klachten arbeidsomstandighedenspreekuur 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 op basis van de Wkkgz geldt dat u uiterlijk 6 weken na indiening van uw klacht inhoudelijk reactie 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 Arbodiensten.
- **Klachten medisch advies bedrijfsarts of arbeids(on)geschiktheid/re-integratie-inspanningen**  
Heeft u gegronde twijfels over het medisch advies van de bedrijfsarts? Dan kunt u als werknemer een second opinion aanvragen bij een andere bedrijfsarts. Meer informatie over de second opinion kunt u vinden op de website van ADXpert.  
Ook kunnen zowel werkgever als werknemer een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen om arbeids(on)geschiktheid, aanwezigheid van passend werk bij de werkgever, of re-integratie-inspanningen door zowel werkgever als werknemer 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. Dien uw klacht in bij de Commissie Klachtenafhandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Meer informatie vindt u via de deze link: [Aanstellingskeuringen | SER](#).