

## Klachtenprocedure VGM (interne arbodienst)

Ben je niet tevreden over de werkwijze van de afdeling VGM of handelingen van een medewerker van VGM, vraag een gesprek aan met de desbetreffende medewerker of het Hoofd Gezondheid of Hoofd Veiligheid & Milieu om dit te bespreken. Als jullie er niet uitkomen kan je een klacht indienen. Hieronder staat beschreven hoe je dit kan doen en hoe VGM met je klacht omgaat. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op bedelingen tegen het advies van de bedrijfsarts, afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies over arbeidsgeschiktheid te herroepen.

Onderstaande werkwijze is gebaseerd op de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten.

Meer informatie hierover is te vinden op [www.oval.nl](http://www.oval.nl).

### 1. Het indienen van een klacht

Klachten over de afdeling VGM of medewerker(s) van VGM kunnen worden gestuurd naar [secretariaat\\_vgm@lumc.nl](mailto:secretariaat_vgm@lumc.nl). Binnen twee werkdagen ontvang je bericht dat je klacht is ontvangen.

### 2. Behandeling van je klacht

Wij behandelen je klacht vertrouwelijk. Klachten worden geanonimiseerd opgenomen in het klachtenregister en alleen medewerkers die betrokken zijn bij het behandelen van de klacht en de eventuele bijbehorende maatregelen hebben toegang tot dit register. Bij klachten die betrekking hebben op een medewerker van de afdeling, zal hoor en wederhoor worden toegepast. Ook bij andere klachten over de afdeling kan er contact met je worden opgenomen om je klacht te verduidelijken.

### 3. Beslissing over de klacht

Binnen zes weken na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke mededeling over het oordeel dat is gevormd naar aanleiding van het onderzoek van je klacht. Je ontvangt informatie over welke beslissingen er zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd. Als we meer tijd nodig hebben om je klacht te beoordelen, dan ontvang je binnen de zes weken bericht daarover.

### 4. Bezwaar tegen de uitspraak

Als je het niet eens bent met de uitspraak, vraag een gesprek aan met het Hoofd Gezondheid of Hoofd Veiligheid & Milieu.

### 5. Onvrede over de afwikkeling van je klacht

Wanneer je vindt dat een klacht niet goed is afgehandeld, vraag een gesprek aan met het Hoofd Gezondheid of Hoofd Veiligheid & Milieu. Ben je na dit gesprek nog ontevreden over de afwikkeling van de klacht, dan kan je je wenden tot onderstaande Geschillencommissies:

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