



## **Klachtenreglement – Dokterswerk**

### **Welkom**

Wij werken volgens professionele richtlijnen en stellen hoge eisen aan onze organisatie. Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Klachten zijn voor niemand prettig, maar voor ieder bedrijf of professional ook een manier om blinde vlekken op te sporen en om het professioneel handelen te verbeteren. Als u een klacht heeft, dan vinden wij het belangrijk om dit van u horen.

In deze klachtenregeling leest u wat wij onder een klacht verstaan, hoe u een klacht kunt indienen, bij wie u dit kunt doen en wat het verloop van de behandeling van uw klacht is. Wij vinden het belangrijk dat u goed geïnformeerd bent en adviseren u dan ook om de tijd te nemen om dit reglement te lezen.

### **Inleiding**

Sinds 1 januari 2017 is er een nieuwe wet van kracht: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze is in het leven geroepen om patiënten en cliënten in de zorg meer mogelijkheden te bieden om een klacht in te dienen. Iedere zorginstelling, zorgprofessional en dus ook de zelfstandige bedrijfsarts moet zo'n regeling hebben, inclusief een klachtenfunctionaris en een erkende externe geschillencommissie of daarbij aangesloten zijn. Dokterwerk is aangesloten bij de organisatie "Klachtenportaal Zorg" die de inzet van een klachtfunctionaris (mw Chantal Geertman) mogelijk maakt, en ook een onafhankelijke Stichting Geschilleninstantie biedt.

Klachtenportaal zorg is bereikbaar via mail op [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl), telefonisch op werkdagen van 9:00 tot 12:00 0228-322205 of via postadres "Klachtenportaal Zorg" Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen.

Het is wel belangrijk te weten dat bedrijfsartsen slechts voor een klein deel van hun werkzaamheden onder de Wkkgz vallen. Het gaat dan vooral om onze preventieve activiteiten, zoals het open spreekuur of het verrichten van een preventief medisch onderzoek. De Wkkgz bepaald namelijk dat deze wet niet geldt voor die handelingen die in opdracht van derden worden uitgevoerd, zoals bedrijfs- en verzekeringsartsen nu eenmaal vaak doen, denk aan de door de wet verplicht gestelde verzuimbegeleiding. Heeft u hierover een klacht of verschillen we van mening over een advies, dan moeten wij u wijzen op de mogelijkheid van een second opinion of een deskundigenoordeel bij het UWV. Zie ook ons reglement daarover. Ook kan een werknemer zich altijd beraden op civiel- of tuchtrechtelijk stappen. We hopen natuurlijk dat het nooit zo ver hoeft te komen.

### **Wat is het doel van een klachteregelement?**

Het doel van het klachteregelement is enerzijds cliënten een mogelijkheid bieden voor genoegdoening en rechtvaardiging. Anderzijds is het doel ook om kwaliteitsverbetering van de bedrijfskundige dienstverlening te bewerkstelligen. De klachteregelement is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over reïntegratie-inspanningen.

### **Met welke begrippen krijgt u te maken?**

Tijdens de procedure worden de volgende begrippen gebruikt:

#### *Klacht*

Een klacht is een uiting van onvrede over de behandeling, bejegening of wijze van advisering door of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts welke de werknemer of werkgever als onjuist of onterecht ervaart.

#### *Klager*

Klager is degene die door middel van een klacht zijn/haar onvrede uit over gedragingen van aangeklaagde.

#### *Aangeklaagde*

Aangeklaagde is degene tegen wie de klacht zicht richt. Dat kan de zelfstandige bedrijfsarts zijn, een

maatschap of een ander organisatorisch verband van zelfstandig werkende bedrijfsartsen of voor deze werkzame personen.

#### *Vertegenwoordiger*

Vertegenwoordiger is degene die namens de klager een klacht kan indienen en als belangenbehartiger optreedt.

#### *Klachtenfunctionaris*

Een functionaris die belast is met de (eerste) klachtopvang bij klachten van klagers. De klachtfunctionaris houdt een geanonimiseerde registratie bij van de aard van de klacht, de ondernomen actie en het resultaat daarvan.

#### *Stichting Geschilleninstantie*

De Stichting Geschilleninstantie is een onafhankelijke commissie die via "Klachtenportaal Zorg" wordt aangeboden.

#### *Klachtbehandeling*

Met het behandelen van een klacht wordt bedoeld dat de commissie na onderzoek een oordeel verbindt aan de klacht en hieromtrent adviezen c.q. aanbevelingen doet aan aangeklaagde.

### **Hoe gaat de klachtenprocedure in zijn werk?**

Wij doen er alles aan om onze klanten tevreden te stellen. Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Stel ons hiervan altijd op de hoogte en dan proberen we het samen op te lossen. Mocht u een klacht hebben dan is de eerste stap de interne klachtenprocedure.

### **De interne klachtenprocedure**

Stap 1. Bespreek uw klacht met de bedrijfsarts. <sup>U</sup> kunt uw klacht bespreken door een afspraak te maken op het open spreekuur. Dan kunnen we direct samen kijken hoe we uw klacht kunnen oplossen.

Stap 2. Mocht u bovenstaande niet wensen, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen door een brief te sturen naar Dokterswerk, Dr J.H. de Graaf, bedrijfsarts, postbus 118, 8430 AC Oosterwolde. De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft: wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen), waar en wanneer is dit gebeurd, waarom de klager daarover ontevreden is, wie de betrokken medewerker was.

De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.

Binnen 6 weken na schriftelijke ontvangst van de klacht krijgt u antwoord, met daarin informatie of de klacht in behandeling wordt genomen, en welke oplossingen we voorstellen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Tevens is er de mogelijkheid voor zowel klager als aangeklaagde om zich te laten bijstaan door de onafhankelijke klachtfunctionaris via "Klachtenportaal Zorg" om tot een goede oplossing te komen. De klachtfunctionaris kan de klacht in ontvangst nemen, ondersteunen bij het formuleren van de klacht, de eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht regelen, uitleg geven over de klachtenprocedure, luisteren, signaleren en adviseren en bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt. Indien de klacht op voor beide partijen bevredigende wijze is opgelost, maakt de klachtfunctionaris hiervan een aantekening.

Wij streven ernaar de klacht binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld te hebben, met een uitloop door onvoorziene omstandigheden van 4 weken. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, verwijst de klachtfunctionaris u door naar de Stichting Geschilleninstantie. Ook hiervan maakt hij of zij een aantekening. De klachtfunctionaris helpt desgewenst met het schriftelijk formuleren van de klacht voor de Stichting Geschilleninstantie.

Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Dokterswerk. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Aan opdrachtgevers die dat wensen, verstuurt Dokterswerk een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om dat deel van de registratie dat betrekking heeft op de klanten van de betreffende opdrachtgever.

### **De Stichting Geschilleninstantie KPZ**

Wanneer de inzet van zorgaanbieder en klachtenfunctionaris niet leidt tot oplossing van een geschil, dan voorziet de Wkkgz voorziet ook in een laagdrempelig vervolgstap, de onafhankelijke geschilleninstantie. Klachtenportaal zorg biedt de Stichting Geschilleninstantie KPZ erkend zoals bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg: een erkende geschilleninstantie ten behoeve van zelfstandig uitvoerende beroepsbeoefenaren in de zorg die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg is per december 2016 officieel erkend door het Ministerie VWS en is dus gemachtigd bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Het is hierbij van belang te vermelden dat cliënten in principe geen rechtstreekse toegang tot de geschilleninstantie hebben. Uitingen van onvrede moeten eerst worden voorgelegd aan de zorgaanbieder zodat deze de klachtenprocedure kan opstarten, al dan niet ondersteund door een klachtenfunctionaris. Uitzonderingen op deze gang van zaken zijn altijd ter beoordeling van de geschilleninstantie.

### **Wat doet de Stichting Geschilleninstantie?**

De Stichting Geschilleninstantie onderzoekt in eerste instantie de mogelijkheid de klacht door middel van bemiddeling tot een oplossing te brengen. De Stichting Geschilleninstantie kan een zelfstandig onderzoek instellen. De Stichting Geschilleninstantie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is. Mocht het nodig zijn dan kan de Stichting Geschilleninstantie de situatie ter plaatse bekijken. Ook kan het leiden tot een zitting waarbij klager en aangeklaagde hun zienswijze uiteen kunnen zetten. Een hoger beroep na een uitspraak is niet mogelijk. Belangrijk om te weten: De klachtregeling doet niets af van het feit dat cliënten zich ook rechtstreeks mogen wenden tot het medisch tuchtcollege, een schadevergoeding kunnen eisen bij de civiele rechter of zelfs de officier van justitie kunnen bewegen een strafzaak te starten.

### **Kosten**

Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

### **Denkt u erover om een klacht in te dienen?**

Helaas kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Wij nemen klachten zeer ernstig en zullen alles doen om te zorgen voor een correcte afhandeling. De afhandeling van klachten is gericht op het herstel van uw tevredenheid én op het verbeteren van onze dienstverlening. Probeer u wel eerst na te gaan of de hierboven beschreven klachtenprocedure van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wel geldt voor uw klacht, de Wkkgz geldt immers niet voor die handelingen die in opdracht van derden worden uitgevoerd, welke bedrijfs- en verzekeringsarts nu eenmaal vaak doen, denk aan de door de wet verplicht gestelde verzuimbegeleiding.

### **Meer informatie**

Op de website van de NVAB, de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde ([www.nvab-online.nl](http://www.nvab-online.nl)) en de KNMG ([www.knmg.nl](http://www.knmg.nl)) vindt u meer informatie over de functie en rol van de bedrijfsarts en de artsen in het algemeen. Op de website van Klachtportaalzorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)) vindt u specifieke informatie over de klachtenregeling in de zorg.