Klachtenregeling (WKKGZ) voor cliënten van leden van het Zelfstandige Bedrijfsartsen Genootschap (ZBG)

INLEIDING

Het ZBG is een beroepsvereniging van zelfstandige bedrijfsartsen. Deze artsen verlenen diensten die bestaan uit bedrijfsgeneeskundige beoordeling en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid alsmede preventieve bedrijfsgeneeskundige zorg die voorgeschreven en/of gewenst is. De leden zijn arts met de specialisatie Arbeid en gezondheid – bedrijfsgeneeskunde en staan ingeschreven in het BIG-register.

De intentie van het ZBG is om haar leden te faciliteren bij het bieden van goede zorg, die aansluit op de behoeften van de cliënt en die voldoet aan de algemeen en wettelijk geldende vereisten.

In dit kader is het noodzakelijk duidelijk vast te leggen wat partijen van elkaar mogen verwachten en welke stappen genomen kunnen worden indien er (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van de ZBG-leden ontstaat. Elke ZBG-er is op grond van wet- en regelgeving verplicht een klachtenregeling beschikbaar te stellen voor zijn cliënten. Daar ZBG-ers in sommige omstandigheden ook vallen onder de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is de onderhavige klachtenregeling hierop aangepast. De beroepsvereniging ZBG heeft deze klachtenregeling opgesteld en faciliteert bepaalde onderdelen van de klachtenregeling voor haar leden, hun cliënten en eventuele naasten.

In de klachtenregeling zijn de algemene regels t.a.v. omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven.

*Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning?*
Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, via **Hielkje Libbenga, hielkje@therenewables.nl of 06- 28 57 63 66**

*Heeft u **vragen over deze klachtenregeling** dan kunt deze bespreken met de klachtenfunctionaris.*
*U kunt ook contact opnemen met **Hielkje Libbenga, hielkje@therenewables.nl of 06- 28 57 63 66***

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

ALGEMEEN
1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenregeling
3. Uitgangspunten klachtenregeling

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING
4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
5. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij/via ZBG-klachtenregeling
9. Geheimhouding en privacy
10. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
11. Kosten klachtafhandeling bij/via ZBG-klachtenregeling

OMGANG MET KLACHTEN DOOR EEN ZBG-LID
12. Rol en bijdrage aangeklaagde
13. Rol en bijdrage ZBG-lid (en voor hem werkzame personen) bij klacht over een ander
14. Rol en bijdrage houder/bestuur ZBG-praktijk bij afhandeling klacht

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN

KLACHTENFUNCTIONARIS
15. Positie en waarborg onafhankelijkheid
16. Taken en verantwoordelijkheden
17. Bevoegdheden
18. Werkwijze

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN DE KLACHTENREGELING VAN HET ZBG
19. Inzet onafhankelijk deskundige
20. Inzet klachtencommissie

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE
21. Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN
22. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
23. Klachtenrapportages en jaarverslag
24. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

SLOTBEPALINGEN
25. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
26. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

ALGEMEEN

Artikel 1.
Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. ZBG-lid	De zelfstandige bedrijfsarts die (al dan niet via een praktijk met anderen) diensten aanbiedt aan cliënten van opdrachtgevers, werkgevers, die lid zijn van het ZBG. Het ZBG-lid heeft zich aangesloten bij de ZBG-klachtenregeling. Het ZBG-lid heeft alleen de status van zorgaanbieder, in de zin van de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) indien de cliënt andere zorg ontvangt dan zorg die bestaat uit het beoordelen van de gezondheidstoestand van de cliënt ten behoeve van keuringen voor een aanstelling of verzekering. Met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts. Hiervoor kunt u terecht bij het UWV, http://www.uwv.nl/particulieren/ziek/ziek-met-werkgever/re-integreren-tijdens-ziekte/detail/deskundigenoordeel
b. ZBG	Het Zelfstandige Bedrijfsartsen Genootschap. Zij wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door haar bestuur of een door dit bestuur aangewezen persoon die de klachtenregeling in portefeuille heeft.
c. Medewerker	Een bij of voor ZBG-lid/-praktijk werkzaam persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg/dienstverlening ingeroepen personen.
d. Cliënt	Een werknemer/persoon die in opdracht van werkgever, vrijwillig gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een ZBG-lid.
e. Naaste	Een natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger.
f. Klacht	Een uiting van onvrede over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door een ZBG-lid of betrekking hebbend op de organisatorische aspecten daarvan; Een uiting van ongenoegen betrekking hebbende op een weigering van ZBG-lid om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
g. Klager	De persoon die een klacht indient, zijnde de cliënt of diens wettelijke of gemachtigd vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, naaste of de nabestaande(n).
h. Aangeklaagde	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
i. Klachtenfunctionaris	Mw. Hielkje Libbenga, hielkje@therenwables.nl, Postbus 514, 2400 AM Alphen aan den Rijn. Zij is door het ZBG aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en/of extern) een klacht in te kunnen

	dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
k. Klachtencommissie	De door de ZBG ingestelde commissie die onafhankelijk en onpartijdig, in het kader van de klachtenregeling, klachten onderzoekt en beoordeelt.
l. Klachteninstantie	Verzamelbegrip van instanties, die binnen het kader van de klachtenregeling van de ZBG, als hoofd- of nevenfunctie uitvoering geven aan de functies van klachtenopvang, -bemiddeling en/of – behandeling bij klachten van klagers.
m. Klachtenafhandeling	De handelingen, procedures en/of klachteninstantie die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.
n. Klachtenopvang	Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
o. Klachtenbemiddeling	De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
p. Klachtenbehandeling	Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de in het kader van de ZBG-klachtenregeling ingestelde klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
q. Afsluitbericht	Een schriftelijke mededeling van ZBG-lid of een door hem aangewezen bevoegde persoon, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
r. Geschil	Een klacht die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daar niet in berust.
s. Geschillencommissie	De externe geschillencommissie Stichting Zorggeschil waarbij het ZBG zich – conform de vereisten van de WKKGZ – heeft aangesloten.
t. Geschilbehandeling	De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de WKKGZ ingestelde en handelende geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v. het geschil.
u. Uitspraak	De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet bindend voor het ZBG-lid.
v. Hij/zij	In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2
Doelstellingen klachtenregeling

2. De klachtenregeling heeft tot doel:
   a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt/naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
   b. Zo mogelijk oplossen van, via de klacht, ingebrachte problemen van de klager, op een effectieve en laagdrempelige wijze en afhandeling gericht op het oplossen van de klacht.
   c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of ZBG.
   d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering in het handelen van ieder ZBG-lid, in structurele zin.
   e. Bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure van opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden.

Artikel 3
Uitgangspunten klachtenregeling

3. De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:
   a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
   b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/ZBG-lid te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
   c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
   d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
   e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
   f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het ZBG-lid en de voor hem werkzame personen.
   g. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, ZBG-lid en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform deze klachtenregeling.

TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 4
Bekendmaking en facilitering klachtenregeling

4.1. Het ZBG-lid draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, opdrachtgevers en andere betrokkenen, onder andere door vermelding van de regeling op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling.
4.2. Het ZBG-lid rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
4.3. ZBG-lid en het ZBG voorzien in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

Artikel 5
Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van het ZBG-lid en de voor hem werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
5.2. Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
5.3. Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.

5.4. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.

5.5. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van een ZBG-lid jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.

5.6. Voor de indiening van een klacht over een ZBG-lid geldt een termijn van een (1) jaar, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.

5.7. In aanvulling op het bovenstaande kan het ZBG nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt het ZBG hierbij het advies van ieder ZBG-lid, alsmede van de klachtenfunctionaris.

5.8. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:

a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de klachtenregeling;

b. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kringen van personen die op grond van artikel 1 van de klachtenregeling een klacht kan indienen.

5.9. In geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal het ZBG-lid dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

5.10. Indien de klacht op anderen dan het ZBG-lid betrekking heeft, draagt het ZBG-lid ervoor zorg dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 6
Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient.
De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.

6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.
Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot – indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).

6.3. Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5. In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager, besluiten tot passende verdere actie.
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7
Afhandeling klachten in ketenzorg

7.1. Betreft de via de ZBG-klachtenregeling ingediende klacht meerdere leden van het ZBG dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.

7.2. Wanneer de klager via de ZBG-klachtenregeling een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan zorgt de persoon/instantie bij wie de klacht is ingediend ervoor dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe door de aangeklaagde met inzet van de klachtenfunctionaris.

7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van het ZBG-lid (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt de via de ZBG-klachtenregeling betrokkene er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.

7.4. Het ZBG-lid neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (indien van toepassing) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.

7.5. In aanvulling op het bovenstaande kan het bestuur van het ZBG nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg en dergelijke samenwerkingsovereenkomsten.
Voorafgaand daaraan vraagt het ZBG-lid hierbij het advies van het voor het belang van ZBG-leden representatieve orgaan (bestuur) alsmede van de klachtenfunctionaris.

Artikel 8
Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

8.1. De klager wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij/via een ZBG-lid heeft ingediend.

8.2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

8.3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.

8.4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

8.5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde – bij mondeling en schriftelijk ingediende klachten – een schriftelijk afsluitbericht.
Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.
Over de verdere invulling van dit afsluitbericht en de wijze van opstelling daarvan stelt het ZBG zo nodig nadere regels.

Artikel 9
Geheimhouding en privacy

9.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

9.2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de klager.

9.3. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies, duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

Artikel 10
Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

10.1. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.

10.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

10.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard. Het ZBG-lid is bevoegd om de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

10.4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 11
Kosten klachtafhandeling

11.1. Aan klager brengt het ZBG voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris, onafhankelijk deskundige en/of klachtencommissie geen kosten in rekening.

11.2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. Het ZBG maakt deze kosten (tevoren) aan klager en aangeklaagde bekend.

11.3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

11.4. Het ZBG stelt een regeling op voor de aan het bij deze regeling aangesloten ZBG-lid toe te rekenen kosten van de klachtenregeling c.q. klachtenafhandeling.

OMGANG MET KLACHTEN DOOR ZBG-LID

Artikel 12
Rol en bijdrage aangeklaagde

12.1. Een aangeklaagde (en voor hem werkzame personen) over wie elders een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.

12.2. Een aangeklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.

12.3. Een aangeklaagde kan binnen het ZBG een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn eventuele de klachtenfunctionaris.

12.4. Een aangeklaagde die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.
Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.

12.5. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betrekt de aangeklaagde bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, ondersteuner al dan niet vanuit het ZBG, klachtenfunctionaris).
Hij stelt zijn eventuele leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.

12.6. De aangeklaagde wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris, in geval deze klager nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris.

12.7. In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13
Rol en bijdrage ZBG-lid/-praktijk (en voor deze werkzame personen) bij klacht over ander

13.1. Een ZBG-lid of een bij deze werkzame persoon die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij ZBG-lid/-praktijk of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
13.2. Een ZBG-lid of een bij deze werkzame persoon die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker/zorgaanbieder stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker/zorgaanbieder te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker/zorgaanbieder over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
13.3. Een ZBG-lid of een voor deze werkzame persoon (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker/zorgaanbieder) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
13.4. In geval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan een ZBG-lid of een voor deze werkzame persoon kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist de hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 14
Rol en bijdrage ZBG-lid/- prkatijk bij afhandeling klacht

14.1 Het ZBG-lid stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
14.2 Het ZBG-lid voorziet een klachtenfunctionaris zo nodig van naam en contactgegevens van alle bij hem bekend zijnde personen die betrokken zijn bij de onderhavige klacht.
14.3 Het ZBG-lid neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de klachtenfunctionaris de afhandeling van een klacht over.
14.4 Indien het ZBG-lid personeel heeft, weegt hij bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt - af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van het ZBG.

OPVANG EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN
KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 15
Positie en waarborg onafhankelijkheid

15.1 De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde, ZBG-lid en (bestuur van het) ZBG. Zij bepaalt – binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel, functiebeschrijving en –protocol – zelf haar handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.
15.2 De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en wordt extern ingehuurd zonder dat dit ten koste gaat van haar rechtstreekse toegang tot een ZBG-lid of het bestuur van het ZBG.
15.3 De klachtenfunctionaris vervult haar functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij een ZBG-lid, het ZBG of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van haar mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
15.4 In geval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.
15.5 De klachtenfunctionaris kan de rechtmatigheid van een voornemen tot opzegging van de overeenkomst met haar of van het toepassen van specifieke voorschriften voor functioneren ter toetsing voorleggen aan een daartoe geëigende externe instantie. De conclusie van deze instantie is bindend voor het ZBG, ZBG-leden, alsmede de klachtenfunctionaris zelf.

Artikel 16
Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

16.1 De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
a. (eerste) Opvang.
b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
c. Bijstand.
d. Bemiddeling.
e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
f. Begeleiding bij bijzondere situaties.
g. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
h. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
i. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij het ZBG en ZBG-leden.

16.2 In bijzondere gevallen neemt de klachtenfunctionaris de taak van vertrouwenspersoon (onafhankelijk, partijdig ondersteuner van de klager) op zich. Zij schakelt dan zo nodig een andere klachtenfunctionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

16.3 In samenspraak met een of meer andere klachtenfunctionarissen geeft de klachtenfunctionaris gestalte aan de bereikbaarheid en de continuïteit van de opvang- en bemiddelingsfunctie in het kader van de ZBG-klachtenregeling.

Artikel 17
Bevoegdheden klachtenfunctionaris

17. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden
a. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van, voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde, ZBG-lid en/of de betrokken medewerkers, over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 18
Nadere uitwerking (aspecten) functie klachtenfunctionaris

18.1 Zo nodig vindt in aparte documenten een nadere uitwerking plaats van de in artikel 15 t/m 17 genoemde aspecten van de functie.

18.2 Voor zover het hier de functiebeschrijving, functieprotocol en/of gedragsregels van de klachtenfunctionaris betreft, vindt vaststelling plaats door de bestuur van het ZBG.

18.3 Alvorens het bestuur dergelijke stukken vaststelt, vraagt het hierover het advies van het voor het belang van ZBG-cliënten resp. ZBG-leden representatieve orgaan alsmede van de klachtenfunctionaris.

BEOORDELING VAN KLACHT BINNEN HET ZBG KLACHTENREGELING

Artikel 19
Inzet onafhankelijk deskundige

19.1 De klachtenregeling van het ZBG voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen.

19.2 De klager, de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris kan hiertoe verzoeken.
De klachtenfunctionaris beslist hierover in overleg met het bestuur van het ZGB aangaande inwilliging van dit verzoek.

19.3 In geval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De klachtenfunctionaris beslist en verleent opdracht aan de deskundige.

19.4 Klager en aangeklaagde ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de onafhankelijk deskundige.

Artikel 20
Inzet klachtencommissie

20.1 In geval van inschakeling van een beoordelende instantie in de zin van een klachtencommissie werkt deze conform een door het ZBG vastgesteld reglement. Dit reglement voorziet ook in regels voor de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming van de leden van deze commissie. Het bestuur van het ZBG legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de ZBG-leden.

20.2 Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie. Er kan daarbij sprake zijn van een gecombineerde klachtencommissie.

20.3 In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In de reactie op de uitspraak geeft aangeklaagde aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. In geval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft aangeklaagde in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of hij deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

20.4 De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie dient te zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor.
Het bestuur van het ZBG ziet erop toe dat een door haar ingestelde of ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze, voldoen aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.

BEOORDELING VAN GESCHIL VIA EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 21
Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid

21.1 Het bestuur van het ZBG draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie.

21.2 Het ZBG is aangesloten bij Stichting Zorggeschil. Deze geschillencommissie is formeel erkend en voldoet in samenstelling, organisatie en handelwijze aan de (Uitvoeringsregeling) WKKGZ en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.

21.3 Het ZBG, ZBG-lid en klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.

21.4 In geval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

21.5 In vervolg op een (bindende) uitspraak of advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie op de uitspraak geeft de betrokken zorgaanbieder aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.

21.6 In geval de uitspraak aanbevelingen bevat dan is in de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.

21.7 Het bestuur van het ZBG ontvangt van de aangeklaagde een (geanonimiseerd) afschrift van de uitspraak/het advies van de geschillencommissie alsmede de reactie van de aangeklaagde daarop.

BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 22
Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

22.1 Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (klachtenfunctionaris, klachten- of geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene, dan wel het ZBG-lid om passende maatregelen te treffen.

22.2 Onder de in artikel 22.1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
a. een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of voor ZBG-lid en/of de voor hem werkzame personen.
b. een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van ZBG-lid en/of de voor hem werkzame personen.
c. een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.

22.3 Indien het de bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokkene of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan het ZBG-lid plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.

22.4 Komt het ZBG-lid niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan het bestuur van het ZBG. De betrokken praktijkhouder/-bestuurder ontvangt een afschrift van deze melding.

22.5 Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Vaststelling gebeurt door het bestuur van het ZBG, na advies van de voor het belang van ZBG-cliënten resp. ZBG-leden representatieve organen alsmede de klachtenfunctionaris. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

22.6 Over de omgang met meldingen van ernstige klachten of zaken van spoedeisend belang door de klachtenfunctionaris dan wel een andere in het kader van de ZBG-klachtenregeling optredende instantie worden zo nodig nadere regels vastgesteld.

Artikel 23
Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

23.1 Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over een ZBG-lid overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.

23.2 De betrokkene bespreekt (indien sprake is van meerdere medewerkers) met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.

23.2 Een ZBG-lid waarborgt dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Hij informeert het bestuur van het ZBG over kwaliteitssignalen en acties die voor het ZBG als geheel van belang (kunnen) zijn.

23.3 Het bestuur van het ZBG neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in de goede zorg, zowel wat betreft de beroepsuitoefening als bij een specifiek ZBG-lid.

Artikel 24
Klachtenrapportages en vervolg daarop

24.1 De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bestuur van het ZBG. Zij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.

24.2 Het bestuur van het ZBG bespreekt deze kwartaalrapportages op passende wijze binnen het ZBG. Het rapporteert aan de ZBG-leden over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De ZBG-leden en de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.

24.3 De klachtenfunctionaris stelt voor de 30ste van de maand januari van het opvolgende kalenderjaar een geanonimiseerd (gecombineerde) klachtenjaarverslag beschikbaar aan het bestuur van het ZBG Het bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de leden en een voor de ZBG-cliënten representatieve organisatie, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.

24.4 Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke ZBG-leden over wie zich meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris het bestuur van het ZBG over deze situatie met vermelding van de naam van het betreffend ZBG-lid. Dit ZBG-lid ontvangt hiervan een kopie.

24.5 Het bestuur van het ZBG neemt zo nodig passende maatregelen bij (een vermoeden van) structurele tekortkomingen in goede zorg.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 25
Omgang met onvrede over afhandeling klacht

25.1 Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelswijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (van 4 weken) volgt, dan kan men de volgende stappen nemen.

a. Indien de klager ontevreden blijft over de wijze van de afhandeling van de klacht, na behandeling van de klachtenfunctionaris kan hij zich wenden tot de klachtencommissie van het ZBG. Het reglement is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.
b. De klager of de aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de klachtenfunctionaris, de eventuele klachtencommissie en/of de geschillencommissie bij de afhandeling van de klacht/geschil kan dit, nadat alle instanties zijn doorlopen, als klacht voorleggen aan het bestuur van het ZBG met afschrift aan de persoon/instantie over wie hij ontevreden is. Het bestuur reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
c. Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van het bestuur bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de klachtenfunctionaris, indien deze niet het onderwerp van de klacht tegen zich heeft gekregen en/of een door het bestuur aan te wijzen onafhankelijke derde partij. Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
d. Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de WKKGZ en/of de ZBG–klachtenregeling kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij het ZBG-lid en het bestuur van het ZBG aan de orde heeft gesteld en geen schriftelijke reactie van hen heeft ontvangen of wanneer reactie binnen een redelijke termijn is uitgebleven.
e. Indien de klachtenfunctionaris die het niet eens is met de reactie van het bestuur op een klacht over haar kan zij de zaak ter beoordeling voorleggen aan een daartoe geëigende externe commissie.
f. Beoordeling door deze commissie is vereist alvorens het bestuur van het ZBG besluit tot maatregelen jegens de klachtenfunctionaris of opzegging van de overeenkomst met deze vanwege onvoldoende functioneren.

Artikel 26
Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

26.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding hiervan en vervolgens om de drie jaar. Het bestuur dient het resultaat van deze evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de eventuele klachtencommissie, en de ZBG-leden te presenteren.

26.2 Deze klachtenregeling kan door het bestuur van het ZBG worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw klachtenregeling worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.

26.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt het bestuur van het ZBG om advies van de klachtenfunctionaris en eventueel de klachtencommissie. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van de ZBG-leden in acht genomen.

26.4 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van het ZBG.

Aldus vastgesteld door	Aanvaard door
De Voorzitter van Zelfstandige Bedrijfsartsen Genootschap Namens deze, …….. voorzitter	Zelfstandige Bedrijfsarts en LID ZBG Naam:
Datum: 01-01-2017	Datum: