

1.1.1. Concept

KLACHTREGLEMENT ZELFSTANDIGE BEDRIJFSARTSEN

INLEIDING

De gezondheidszorg kent het klachtrecht voor patiënten dat sinds 1995 geregeld is in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ). Het klachtrecht wordt beschouwd als een van de patiëntenrechten. Het klachtrecht is het recht op een behoorlijke afhandeling van een klacht in een interne of externe procedure.

Voor de bedrijfsgezondheidszorg is in zijn algemeenheid het klachtrecht niet bij wet geregeld. Voor zover het gaat om handelingen en verrichtingen niet in opdracht van derden is de bedrijfsarts als zorgaanbieder te beschouwen (art. 7:446 BW jo art.1 WKCZ). Op bedoelde handelingen is derhalve de WKCZ van toepassing.

Voor handelingen verricht in opdracht van een derde is de WKCZ niet van toepassing.

De richtlijn certificatie arbodiensten bepaalt dat arbodiensten over een klachtregeling dienen te beschikken. Cliënten kunnen een beroep doen op de klachtregeling van de arbodienst. Sinds 1999 bestaat de Geschillen Commissie Arbodiensten die voor aangesloten arbodiensten klachtafhandeling verzorgt. Na de liberalisering van arbodienstverlening medio 2005 wordt bedrijfsgezondheidszorg niet meer uitsluitend via arbodiensten verleend. Zelfstandige bedrijfsartsen vallen voor zover ze handelingen verrichten die vallen onder art.446 lid 5 BW (dit zijn handelingen in opdracht van een derde) onder geen enkele regeling voor wat betreft klachtrecht. Voor cliënten van deze bedrijfsartsen is uitoefening van het klachtrecht dan ook niet geborgd en meestal niet geregeld. Dit leidt tot rechtsongelijkheid voor werknemers van klanten van zelfstandige bedrijfsartsen resp. arbodiensten. Dit is een ongewenste situatie.

De Wet Medische Keuringen (WMK) regelt het klachtrecht in verband met aanstellingskeuringen en keuringen voor verzekeringen. Deze regeling geldt ongeacht of een zelfstandige bedrijfsarts dan wel een bedrijfsarts aangesloten bij een arbodienst de keuring verricht.

De Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen heeft om rechtsongelijkheid voor werknemers te voorkomen een klachtreglement zelfstandige bedrijfsartsen aangenomen.

Het klachtreglement beoogt cliënten een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun klachten kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen. Het doel van het klachtreglement is enerzijds cliënten een mogelijkheid bieden voor genoegdoening en rechtvaardiging, anderzijds ook om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen.

De klachtregeling 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. Evenmin worden adviezen gegeven aan werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. De Klachtencommissie behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een second opinion.

De klachtregeling laat onverlet dat cliënten zich ook rechtstreeks kunnen 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.

KLACHTREGLEMENT ZELFSTANDIGE BEDRIJFSARTSEN

Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

1.2. 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.

1.3. Klager

Klager is degene (een werknemer of werkgever), die door middel van een klacht zijn/haar onvrede uit over gedragingen van aangeklaagde.

1.4. Aangeklaagde

Aangeklaagde is degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan de zelfstandige bedrijfsarts zijn, een maatschap of een ander organisatorisch verband van zelfstandig werkende bedrijfsartsen of voor deze werkzame personen.

1.5. Vertegenwoordiger

Vertegenwoordiger is degene die namens klager een klacht indient en als belangenbehartiger optreedt.

1.6. Klachtenfunctionaris

Een functionaris die belast is met de (eerste) klachtopvang bij klachten van werknemers.

1.7. Klachtencommissie

De Klachtencommissie is de commissie die door de vereniging voor zelfstandige bedrijfsartsen in het kader van de klachtenregeling zelfstandige bedrijfsartsen is ingesteld.

1.8. 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.

Artikel 2 DOELSTELLING VAN DE KLACHTBEHANDELING

De klachtbehandeling heeft tot doel:

- Recht doen aan de individuele cliënt.
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de bedrijfsgeneeskundige dienstverlening; deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3 DE KLACHTENCOMMISSIE

3.1 Samenstelling, benoeming en functieverdeling van de commissie

- De commissie bestaat uit drie leden (en drie plaatsvervangende leden) onder wie één bedrijfsarts. Een van de overige leden is bij voorkeur afkomstig uit de juridische sector en een van buiten de bedrijfsgezondheidszorg.
- De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en secretaris. De leden kunnen nog tweemaal worden herbenoemd voor een periode van 3 jaar.
- De leden van de Klachtencommissie kunnen op voorstel van de Klachtencommissie door het bestuur van de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.

3.2 Taken van de klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Gemakkelijke bereikbaarheid van de commissie te waarborgen.
- Zorgdragen voor opvang en bemiddeling.
- Het op transparante en zorgvuldige wijze behandelen van ontvangen klachten.
- Een oordeel geven over de klacht en zo nodig advies geven naar aanleiding van de klacht.
- Het bewaken dat de klachtenregeling blijft beantwoorden aan de doelstelling.
- Het op grond van klachten signaleren van mogelijke structurele tekorten of onvolkomenheden in de bedrijfsgeneeskundige dienstverlening en deze aan betrokkene(n) melden.

3.3 Positie van de klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen, klager en aangeklaagde.

De oordelen van de commissie hebben het karakter van een zwaarwegend advies.

Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd.

3.4 Bevoegdheden van de commissie

De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid:

- Een zelfstandig onderzoek in te stellen.
- Het bedrijfsgeneeskundig dossier van klager in te zien met schriftelijke instemming van deze c.q. zijn vertegenwoordiger.
- De situatie ter plaatse te bekijken.
- Externe deskundigen te raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.

3.5 Plichten van de commissie

De klachtencommissie heeft de plicht:

- Registratie van alle bij de Klachtencommissie ingediende klachten, ongeacht of deze in behandeling worden genomen of niet.
- Jaarlijks een verslag van haar activiteiten uit te brengen aan de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen. Daarbij bewaakt de commissie geen privacygevoelige gegevens te

- rapporteren.
- Zich blijvend op de hoogte te stellen van relevante ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg.

Artikel 4 DE KLACHTBEHANDELING

4.1 Eisen aan klachtbehandeling

De klachtencommissie bewaakt dat bij de klachtbehandeling onderstaande eisen worden nageleefd:

- De klacht wordt binnen redelijke termijn in behandeling genomen.
- De klacht wordt toegezonden aan aangeklaagde, het verweerschrift naar klager
- Partijen ontvangen informatie over het verloop van de behandeling van de klacht.
- Beide partijen beschikken over dezelfde processtukken.
- Het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- Beide partijen hebben recht op het vernemen van het standpunt van de andere partij.
- De behandeling wordt afgerond met een schriftelijke en met redenen omklede uitspraak van de Klachtencommissie ten aanzien van de klacht.
- Voor besluitvorming is het noodzakelijk dat minimaal drie leden van de commissie aanwezig zijn. Behandeling van de klacht door een kleinere commissie leidt tot een nietige uitspraak.

4.2 Indienen en terugtrekken van de klacht

- De klacht wordt schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie ingediend.
- Klager kan en mag tijdens de gehele procedure de klacht intrekken. De behandeling door de Klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde.

4.3 Vertegenwoordiger en bijstand

Klager mag een vertegenwoordiger aanwijzen die voor hem de klacht indient en zijn belangen behartigt tijdens de klachtbehandeling.

Klager en aangeklaagde mogen zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

4.4 De fase vóór behandeling

- De klacht dient in eerste instantie door klager met aangeklaagde te worden besproken. Indien dit niet lukt of een voor klager onbevredigend resultaat heeft opgeleverd kan klager zich wenden tot de klachtfunctionaris of een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.
- De klachtencommissie onderzoekt in eerste instantie de mogelijkheid de klacht door middel van bemiddeling tot een oplossing te brengen. Hiertoe overlegt de secretaris of diens plaatsvervanger desgewenst met de klachtfunctionaris.
- De Klachtencommissie verzoekt klager haar te informeren over het resultaat van de bemiddeling danwel de behandeling door de klachtfunctionaris.
- De Klachtencommissie legt de resultaten van de bemiddeling vast.

4.5 Behandeling door de klachtfunctionaris

- De klachtfunctionaris bespreekt de mondeling of schriftelijk geuite klacht met klager. Hij overlegt met klager over de verdere aanpak van behandeling van de klacht. Deze behandeling kan inhouden zelf een bemiddeling regelen maar ook een mediator inschakelen.
- Indien de klacht op voor beide partijen bevredigende wijze is opgelost maakt de klachtfunctionaris hiervan een aantekening.

- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost verwijst de klachtfunctionaris klager door naar de klachtencommissie. Ook hiervan maakt hij een aantekening.
- De klachtfunctionaris helpt desgewenst klager met het schriftelijk formuleren van de klacht.
- De klachtfunctionaris houdt een geanonimiseerde registratie bij van de aard van de klacht, de ondernomen actie en het resultaat daarvan.
- De klachtfunctionaris bericht jaarlijks de Klachtencommissie en de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen over zijn activiteiten.

4.6 Behandeling door de klachtencommissie

Indien bemiddeling niet mogelijk is of wanneer het resultaat hiervan naar de mening van één der partijen ontoereikend is, gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

- De Klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De Klachtencommissie nodigt partijen uit en vermeldt de locatie en het tijdstip van de zitting alsmede de namen van de leden van de Klachtencommissie.
- De klachtencommissie stelt aangeklaagde in de gelegenheid binnen 2 weken schriftelijk te reageren op de klacht.
- De Klachtencommissie stelt zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht resp. het verweer in een zitting van de Klachtencommissie. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren.
- De Klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen een oordeel gegeven kan worden op grond van de schriftelijke stukken.
- De Klachtencommissie dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 9 weken na ontvangst van de klacht, deze af te handelen. Indien de Klachtencommissie voorziet dat de termijn van 9 weken niet wordt gehaald deelt de Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan partijen mee binnen welke termijn zij de klacht zal afhandelen. Deze termijn kan maximaal nog één keer de reglementaire termijn zijn.

4.7 Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- een zelfde klacht van klager nog in behandeling is;
- een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht anoniem wordt geuit;
- de klacht geen betrekking heeft op aangeklaagde;
- klager geen belang heeft bij de klacht;
- de gedraging of het feit zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een gedegen onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Een en ander ter beoordeling aan de commissie.
- klachten die de Klachtencommissie beschouwt als een verzoek om een second opinion.

De klachtregeling 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 dan wel andere adviezen.

Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de Klachtencommissie.

4.8 De uitspraak

De uitspraak wordt schriftelijk aan partijen toegestuurd binnen 2 weken na de mondelinge behandeling. De uitspraak bevat de volgende elementen:

- Gegevens van partijen en de namen van de behandelende commissieleden;
- Het verloop van de klachtbehandeling;
- De inhoud van de klacht;
- de overwegingen die ten grondslag liggen aan de uitspraak;
- indien van toepassing:
 - de reden waarom de klachtencommissie onbevoegd is kennis te nemen van de klacht;
 - de motivering van een eventuele niet-ontvankelijkheid;
 - adviezen.

4.9 Na de uitspraak

Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard of knelpunten zijn gesignaleerd deelt aangeklaagde binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie mee of hij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Afwijking van de aanbevelingen van de Klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd. Indien aangeklaagde voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie.

De klachtencommissie wijst aangeklaagde op mogelijk structurele tekortkomingen die een zodanig ernstige situatie betreffen dat sprake is van onverantwoorde bedrijfsgeneeskundige zorg dan wel dienstverlening.

Artikel 5 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.

Artikel 6 GEHEIMHOUDING

Elk lid van de Klachtencommissie en voorts ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit.

De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de geheimhoudingsplicht mee.

Artikel 7 BEZWAAR TEGEN DEELNEMING VAN EEN LID VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van

klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. De Klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de Klachtencommissie het bezwaar gegrond acht neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Artikel 8 HOGER BEROEP

Er is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 9 BEKENDMAKING VAN HET KLACHTENREGLEMENT

De Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen draagt zorg voor implementatie van deze regeling. Indien een klager hierom vraagt wordt de regeling hem/haar ter hand gesteld.

SLOTBEPALINGEN

1. Klachtendossiers zijn na afsluiting van de klachtenbehandeling geen onderdeel van het bedrijfsgeneeskundig dossier.
2. De bewaartermijn van een afgehandelde klacht bedraagt 2 jaar, waarna vernietiging volgt. Dit is slechts anders wanneer er een andere procedure waarvan de behandelde klacht deel uit maakt, loopt of vermoedelijk zal worden gestart. Klager en aangeklaagde ontvangen ter informatie bericht van vernietiging van het klachtdossier. In geanonimiseerde vorm kunnen klachten langer worden bewaard.
3. Bij wijziging van dit reglement wordt de Klachtencommissie vooraf geraadpleegd.

Dit reglement is op dd/mm/jjjj in werking getreden en is van toepassing op alle cliënten van leden van de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen.

Elementen voor een **Stroomschema klachtbehandeling**

1^e fase	Actie	door wie	hoe
Klacht	bespreken met aangeklaagde	klager	mondeling of schriftelijk
opgelost	stop		
niet opgelost	indienen bij klachtfunctionaris	klager	mondeling of schriftelijk
	bemiddeling	klachtfunctionaris	zelf of via deskundige
opgelost	stop		
niet opgelost	klacht naar klachtencommissie	klager	schriftelijk

Behandeling door klachtencommissie

toezending klaagschrift aan aangeklaagde en planning hoorzitting	binnen 1 week	na ontvangst
schriftelijk verweer	binnen 2 weken	na voorgaande
verweerschrift toezenden aan aangeklaagde	binnen 1 week	idem
mondelinge behandeling	binnen 3 weken	idem
schriftelijk uitspraak rapporteren	binnen 2 weken	idem
totale doorlooptijd 9 weken		