

KLACHTENREGELING STERQ

JULI 2017

INHOUDSOPGAVE

Inhoud	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	4
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Klachtbehandeling	5
Artikel 6 Ketenzorg	6
Artikel 7 Termijnen	6
Artikel 8 Klachtenfunctionaris	7
Artikel 9 Geschilleninstantie Zorggeschil	7
Artikel 10 Informatie	7
Artikel 11 Kosten	8
Artikel 12 Geheimhouding	8
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens	8
Artikel 14 Inwerkingtreding	8

KLACHTENREGELING

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Klager de natuurlijke persoon die een klacht indient.

Klager kan zijn:

- de cliënt
- een vertegenwoordiger van een cliënt

b. Klacht

Een klacht kan zijn:

- een uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische (niet zijnde vakinhoudelijke) aspecten daarvan
- een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

Een klacht kan niet zijn:

- het niet eens zijn met de (mate van) arbeids(on)geschiktheid in de beslissing van de bedrijfsarts. In dit onderhavige geval zal cliënt een deskundigenoordeel bij het UWV moeten aanvragen en gelden die hiervoor bedoelde wettelijke regels. Een beschrijving van de kosten van deze procedure is te vinden op de website van het UWV.
- Het niet eens zijn met de vakinhoudelijke werkwijze van de bedrijfsarts (of de bedrijfsarts zich aan de volgens zijn beroepsvereniging, i.c. de NVAB, geadviseerde richtlijnen heeft gehouden). In dit onderhavige geval kan de cliënt een ‘second opinion’ bij een onafhankelijke bedrijfsarts aanvragen. Indien de medewerker van de opdrachtgever een ‘second opinion’ bij een andere (van opdrachtnemer onafhankelijke) bedrijfsarts wil aanvragen dan kan dat hij dat doen op kosten van de opdrachtgever bij <https://www.bedrijfsartsensecondopinion.nl/>.

c. Klachtenfunctionaris

De in het kader van deze Klachtenregeling door Sterq benoemde klachtenfunctionaris

d. Aangeklaagde

De persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Sterq dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Sterq verricht, bijvoorbeeld een bedrijfsarts (in opleiding) of een zelfstandige bedrijfsarts.

e. Cliënt

Een natuurlijk persoon die bedrijfsartsenzorg vraagt of aan wie bedrijfsartsenzorg wordt verleend.

f. Geschil

Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.

- g. Oordeel
Een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- h. Zorgverlener
Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- i. Zorgaanbieder
Sterq. Zorgaanbieder en zorgverlener kunnen éénzelfde persoon zijn.

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden,
- Is gericht op het oplossen van de klacht;
- Biedt bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang,
- Een middel tot bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- De kwaliteit van de bedrijfsartsenzorg te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede (signaal) en/of een klacht

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen; Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier van Sterq.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen (bijvoorbeeld een mediator) worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen onoverkomelijk en gefundeerd bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van de zorgaanbieder.
4. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
5. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, zijn klacht in tweede instantie kenbaar maken bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris waarbij de zorgaanbieder/zorgverlener is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.

6. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij de zorgaanbieder. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het klachtenformulier op de website van de zorgaanbieder (Sterq).
7. De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de zorgaanbieder en zodoende door de zorgaanbieder is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
8. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de zorgaanbieder verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan de zorgaanbieder betrekking heeft, zal de zorgaanbieder er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. Na stap 1 en 2 uit artikel 3 te hebben doorlopen en dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid wordt de schriftelijke klacht (stap 3 uit artikel 3) door de zorgaanbieder ter verdere behandeling doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
4. De klager en de zorgaanbieder worden door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige of een MfN mediator, worden ingeschakeld.
6. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de zorgaanbieder waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

7. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende mededeling van de klager aan de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris;
 - b. per de datum waarop de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
8. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 6 | Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/ heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 7 | Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen 6 maanden nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht binnen een termijn van 1 jaar nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na 6 maanden wordt ingediend. Indien er geen goede reden kan worden gegeven, kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
2. Aangeklaagde zal uiterlijk binnen 2 weken contact opnemen met klager nadat de klacht schriftelijk is ontvangen voor het maken van een afspraak om de klacht te bespreken conform punt 1 en 2 van artikel 3.
3. Indien klager en aangeklaagde niet binnen een redelijke termijn tot een afhandeling van de klacht c.q. schikking kunnen komen zal klager binnen 2 weken nadat daarover overeenstemming is bereikt benaderd worden door de klachtenfunctionaris.
4. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na afronding van de klachtenprocedure.
5. Er wordt gestreefd naar een afronding van de klacht innen 6 weken. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan deze termijn met vier weken worden verlengd.
6. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de zorgaanbieder met

zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager hiervan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de zorgaanbieder alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder te worden gemeld. De zorgaanbieder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 9 | Geschilleninstantie Zorggeschil

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie.
2. Sterq is hiervoor aangesloten bij de ZFB (www.bedrijfsartsen.net/).

Artikel 10 | Informatie

1. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt door vermelding op de eigen website (in ieder geval vóór 1/7/18) en het mondeling en/of schriftelijk wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.

2. De zorgaanbieder informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

1. In het kader van de klacht(behandeling) gemaakte (reis)kosten door klager worden niet vergoed. Als de klager of de zorgaanbieder/zorgverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.
2. Door Sterq gemaakte kosten bij de klacht(behandeling) zijn voor rekening van Sterq.
3. Fysieke klachtbehandeling vindt, na overleg over de exacte locatie, plaats in de regio (provincie) waar de door Sterq ingezette aangeklaagde werkzaam is.
4. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van Sterq.

Artikel 12 | Geheimhouding

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een gedane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 14 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 01-07-2017 vastgesteld door Sterq en treedt per voornoemde datum in werking.

Sterq BV
Postbus 75355
1070 AJ Amsterdam
070-6223007
e-mail: info@sterq.nl
Website: www.sterq.nl