

## Klachtenregeling (WKKGZ) voor cliënten van leden van de Vereniging van Zelfstandige en Freelance Bedrijfsartsen (ZFB)

---

### INLEIDING

De ZFB is een beroepsvereniging van zelfstandige en freelance 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 de ZFB 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 ZFB-leden ontstaat. Elke ZFB-er is op grond van wet- en regelgeving verplicht een klachtenregeling beschikbaar te stellen voor zijn cliënten. Daar ZFB-ers in sommige omstandigheden ook vallen onder de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is de onderhavige klachtenregeling hierop aangepast. De ZFB 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 of heeft u vragen over de klachtenregeling?

Neem dan contact op met de onafhankelijk klachtenfunctionaris;

- ❖ **Hielkje Libbenga** van The Renewables ([www.therenewables.nl](http://www.therenewables.nl))
- ❖ e-mail: [hielkje@therenewables.nl](mailto:hielkje@therenewables.nl)
- ❖ telefoonnummer: **06- 28 57 63 66**
- ❖ **b.g.g.** kunt u contact opnemen met **Esther Zachariasse**, [esther@therenewables.nl](mailto:esther@therenewables.nl) of 06- 10 97 87 16

## **Artikel 1: begripsomschrijvingen**

### a) Aangeklaagde:

Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die de verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klachtbetrekking heeft.

### b) Cliënt:

Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van een bedrijfsarts.

### c) Geschil:

Een klacht die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daar niet in berust.

### d) Geschillencommissie:

De externe geschillencommissie Stichting Zorggeschil waarbij de bedrijfsarts – conform de vereisten van de WKKGZ – zich heeft aangesloten.

### e) Hij/zij:

In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen.

### f) Klacht:

Iedere uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de dienstverlening door een bedrijfsarts of betrekking hebbend op de organisatorische aspecten daarvan.

### 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) Klachtenfunctionaris:

De functionaris die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers voorziet 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.

### i) Klachtenopvang:

Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.

### j) Klachtenafhandeling:

De handelingen, procedures en/of klachteninstantie die betrekking hebben op de omgang met klachten van cliënten en hun naasten.

### k) Klachtenbemiddeling:

De begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

### l) Naaste:

Een natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger.

### m) WKKGZ:

Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg; de wet waarin is vastgelegd wat er moet gebeuren met een klacht met als doel openheid over klachten, ongewenste gebeurtenissen en ervan leren.

## **Artikel 2: doelstellingen klachtenregeling**

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.
- d) Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering in het handelen van de aangeklaagde, 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**

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/aangeklaagde 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 de bedrijfsarts en de voor hem werkzame personen.
- g) Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde 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.

## **Artikel 4: indienen van een klacht wanneer een cliënt ontevreden is**

Een cliënt kan zijn onvrede bespreken met:

- a) de persoon over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b) de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## **Artikel 5: bespreken onvrede met aangeklaagde**

- a) De aangeklaagde stelt klager in de gelegenheid de onvrede op korte termijn met hem te bespreken.
- b) Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager door de aangeklaagde kan worden tegemoet gekomen, wijst de aangeklaagde de klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## **Artikel 6: de onafhankelijke klachtenfunctionaris**

- a) De onafhankelijke klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de WKKGZ.

- b) De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
1. (eerste) opvang;
  2. informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  3. bijstand;
  4. bemiddeling;
  5. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
  6. dossiervoering van de klachtafhandeling;
  7. registratie, rapportage en analyse van de gemelde klachten;
  8. begeleiding bij bijzondere situaties (een melding van een incident of calamiteit);
  9. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
  10. signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- c) De onafhankelijke klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager (s) en aanklaagde.
- d) De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
1. 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;
  2. 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;
  3. het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken;
  4. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
- e) De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij een bedrijfsarts of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- f) 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.

#### **Artikel 7: rol en bijdrage aangeklaagde**

- a) De aangeklaagde stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- b) De aangeklaagde voorziet de klachtenfunctionaris zo nodig van naam en contactgegevens van alle bij hem bekend zijnde personen die betrokken zijn bij de onderhavige klacht.
- c) De aangeklaagde neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de klachtenfunctionaris de afhandeling van een klacht over.
- d) 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.
- e) Een aangeklaagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
- f) Een aangeklaagde kan voor algemene informatie en/of navraag hiervoor eventueel terecht bij de klachtenfunctionaris.
- g) 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.

- h) Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de aangeklaagde bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, ondersteuner/collega, klachtenfunctionaris). Hij stelt zijn eventuele leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- i) 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.
- j) 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 8: het indienen van een klacht**

- a) De klager kan een klacht indienen via de website, telefonisch, per e-mail of schriftelijk.
- b) De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van de bedrijfsarts en de voor hem werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- c) Bij de indiening (en verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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 bedrijfsarts jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- g) Voor de indiening van een klacht over een bedrijfsarts geldt een termijn van een 1 jaar, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn/worden.
- h) De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - 1. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de klachtenregeling;
  - 2. een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kringen van personen die op grond van artikel 1 van de klachtenregeling een klacht kunnen indienen.
- i) In geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de klachtenfunctionaris en/of aangeklaagde dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
- j) Indien de klacht op anderen dan de aangeklaagde bedrijfsarts betrekking heeft, draagt de aangeklaagde bedrijfsarts ervoor zorg dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- k) 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. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager, aangeklaagde onder vermelding van datum van het telefonisch contact en eventueel de reden van intrekking mits klager hiervoor toestemming verleent.

## Artikel 9:        **behandeling klacht door onafhankelijk klachtenfunctionaris**

### a) Opvang

De klachtenfunctionaris

1. is rechtstreeks bereikbaar voor de individuele klager, aangeklaagde en/of andere betrokkenen;
  - luistert naar het verhaal van de klager en aangeklaagde;
  - verzorgt de eerste (emotionele) opvang;
  - verkent met klager de klacht, diens vraag, doelen en wensen

### b) Informatie en advies

Klager bepaalt na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris de mogelijkheden ten aanzien van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Dit kan zijn:

1. *verzoek om registratie*; klager wenst geen oordeel en/of bemiddeling maar wil een signaal of melding afgeven van onvrede of ongenoegen. De klacht wordt in dit geval geregistreerd en geanalyseerd.
2. *verzoek om praktische oplossing/bemiddeling*; de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
3. *verzoek om een oordeel*; een verzoek om een oordeel wordt voorgelegd aan de onderzoekscommissie klachten. Binnen zes weken wordt door de onderzoekscommissie met redenen omkleed tot welk oordeel (gegrond, ongegrond en deels gegrond en/of ongegrond) het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de onderzoekscommissie noodzaakt, kan de commissie de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De onderzoekscommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
4. *verzoek om een financiële vergoeding*; een verzoek wordt behandeld door een jurist/advocaat van The Renewables en eventueel doorgestuurd naar de aansprakelijkheidsverzekeraar van de aangeklaagde en betrokkenen. Er geldt een verjaringstermijn van vijf jaar vanaf het moment dat de schade is geconstateerd en bekend is wie daarvoor aansprakelijk is.

### c) Bijstand

De klachtenfunctionaris:

1. biedt begeleiding bij het verhelderen van rechtspositie, van de klacht en doelen;
2. verkent met klager diens wensen voor bijstand, o.a. het zo nodig op schrift stellen van de klacht;
3. biedt deze bijstand of zorgt voor een adequate verwijzing;
4. erkent met aangeklaagde diens wensen voor bijstand;
5. ondersteunt betrokkenen bij het komen tot keuzes;
6. verzamelt informatie.

### d) Bemiddeling

De klachtenfunctionaris:

1. onderzoekt zorgvuldig de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden;
2. verkent met klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling;
3. komt, in samenspraak met de klager en aangeklaagde, tot een eerste analyse van de klacht;
4. bevordert, in samenspraak met klager en aangeklaagde, een (voorlopige) oplossing van problemen;
5. bevordert zo mogelijk de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht en zorgt

- voor een passende aanpak;
6. kan optreden als gespreksleider in een gesprek tussen klager en aangeklaagde;
  7. bespreekt met klager de verdere afhandeling van de klacht.
- e) Procesbegeleiding en voortgangsbewaking
- De klachtenfunctionaris:
1. leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast;
  2. bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling;
  3. houdt de klager en bedrijfsarts op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
  4. zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.
- f) Dossiervoering
- De klachtenfunctionaris:
1. draagt zorg voor een adequate actuele dossiervoering van de klachten;
  2. houdt de dossiers op een zodanige wijze bij dat de privacy van klager, aangeklaagde en andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegde geen inzage kunnen krijgen;
  3. bewaart alle bescheiden gedurende twee jaar na afsluiting van de klacht;
  4. in het cliëntendossier bij aangeklaagde wordt geen aantekeningen bijgehouden over 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.
- g) Registratie, rapportage en analyse van de gemelde klachten
- De klachtenfunctionaris:
1. draagt zorg voor de registratie van de klachten in een daartoe opgezette database;
  2. analyseert de klachten periodiek, per kwartaal, met het doel verbetermaatregelen voor te stellen op gebied van kwaliteit van de zorg;
  3. stelt periodiek, per kwartaal, geanonimiseerde rapportages op over de gemelde klachten, klachtaspecten en voorziet deze rapportages zo nodig van aanbevelingen;
  4. registreert, rapporteert en analyseert de klachten op een dusdanige wijze dat de privacy van klager, aangeklaagde en andere betrokkenen gewaarborgd is.
- h) Begeleiding bij bijzondere situaties (een melding van een incident of calamiteit)
- De klachtenfunctionaris:
1. treedt op als onafhankelijk contactpersoon, begeleider en/of adviseur;
  2. bevordert de totstandkoming van heldere afspraken;
  3. bevordert dat betrokkenen bij afronding een voor hen helder bericht ontvangen;
  4. signaleert (ervaren of feitelijke) tekortkomingen in het traject.
- i) Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement
- De klachtenfunctionaris:
1. levert een bijdrage aan de voorlichting over klachtbehandeling bij cliënten, hun naasten en bij de betrokken bedrijfsarts. Deze voorlichting kan gaan over rechten en plichten van betrokkenen, de omgang met klachten, de klachtenregeling van de bedrijfsarts, de eigen rol en positie als klachtenfunctionaris;
  2. geeft aan welke specifieke voorlichting of scholing is gewenst;
  3. organiseert zelf op verzoek van de bedrijfsarts en/of het bestuur van het ZFB voorlichting of scholing;
  4. zorgt voor actuele, volledige en juiste informatie over klachtafhandeling op de website van de bedrijfsarts en/of op de website van de vereniging ZFB.
- j) Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

De klachtenfunctionaris:

1. registreert en analyseert klachten en genereert zo relevante informatie voor kwaliteitsverbetering van de zorg;
2. signaleert, rapporteert en adviseert de bedrijfsarts/vereniging over mogelijke kwaliteitsverbeteringen;
3. participeert desgevraagd bij verbeterplannen van de bedrijfsarts en/of vereniging;
4. levert een actieve input voor het monitoren van kwaliteitsindicatoren;
5. evalueert periodiek, per kwartaal, en doet voorstellen voor verbetering van het klachtenproces.

#### **Artikel 10      onbemiddelbare klachten en stopzetting klachtbehandeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris**

- a) Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd met opgaaf van reden van het niet in behandeling nemen.
- b) In geval van een dringende reden kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris het besluit nemen de behandeling van de klacht stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor een voortzetting van de klachtafhandeling niet meer van de onafhankelijke klachtenfunctionaris kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting en de reden daarvan.
- c) De klager wordt door de onafhankelijke klachtenfunctionaris geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid a van dit artikel, voor te leggen aan de geschillencommissie als bedoeld in artikel 11.

#### **Artikel 11      behandeling door de geschillencommissie**

- a) Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan in dit geval het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
- b) De aangeklaagde 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.
- c) Er mag niet meer dan een jaar zijn verstreken tussen het tijdstip van de mededeling zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 WKKGZ en het tijdstip waarop de klager het geschil aanhangig maakt bij de Geschilleninstantie;
- d) De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de onderzoekscommissie te vragen – een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de betrokken bedrijfsarts in het kader van de zorgverlening bij de bedrijfsarts indient (artikel 21, lid 1, sub c WKKGZ).
- e) De aangeklaagde en de klachtenfunctionaris voorzien klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- f) 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.



- g) 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 bedrijfsarts aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.
- h) In geval de uitspraak aanbevelingen bevat dan is in de schriftelijke reactie van de bedrijfsarts gemotiveerd aangegeven of hij deze al dan niet overneemt.

#### **Artikel 12 verzoek financiële vergoeding**

- a) De onafhankelijke klachtenfunctionaris treedt op als contactpersoon voor klager.
- b) De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft een voorlichtende rol naar de klager over de procedure rondom de behandeling van een claim/aansprakelijkheid.

#### **Artikel 13 behandeling klacht die op meerdere bedrijfsartsen betrekking heeft**

- a) Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op de zorg die door meerdere bedrijfsartsen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager aangeeft dat zij de klacht eveneens bij de andere bedrijfsarts(en) heeft ingediend.
- b) Indien klager een gecombineerde behandeling van de klacht op prijs stelt, neemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris contact op met de andere bedrijfsarts(en) waarbij de klacht is ingediend.
- c) Indien gewenst door klager begeleidt en coördineert de onafhankelijke klachtenfunctionaris zo nodig de gecombineerde afhandeling.
- d) De bedrijfsarts neemt in samenwerkingsovereenkomsten of in regelingen inzake vervanging afspraken op over de afhandeling van klachten.
- e) De onafhankelijke klachtenfunctionaris spreekt namens de aangeklaagde met de andere betrokken bedrijfsarts(en) af wie de coördinatie verzorgt en op welke manier de klacht gaat worden behandeld, zodat dit kan leiden tot een gezamenlijke klachtafhandeling dan wel op een elkaar afgestemd oordeel van de verschillende bedrijfsarts(en) afzonderlijk.

#### **Artikel 14 opeenvolgende klachttrajecten**

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 9 onder b. heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, zijn de regels voor dat nieuwe traject van toepassing. Informatie uit het oorspronkelijke ingezette traject mag slechts gebruikt worden in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

#### **Artikel 15 geheimhouding**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 16 overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 17 kosten**

- a) Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- b) 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 klachtenafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

#### **Artikel 18 bekendmaking en facilitering klachtenregeling**

- a) De bedrijfsarts draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, opdrachtgevers en andere betrokkenen, onder andere door een verwijzing/vermelding van de klachtenprocedure (samenvatting van deze klachtenregeling) op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenprocedure dan wel klachtenregeling.
- b) Desgevraagd wordt via de onafhankelijke klachtenfunctionaris een exemplaar van de regeling en/of procedure verstrekt aan de cliënt en eventueel aan diens vertegenwoordigers.

#### **Artikel 19 vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling**

- a) Evaluatie van de klachtenregeling vindt plaats na een jaar na inwerkingtredingen vervolgens om de drie jaar.
- b) Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten wordt dit ten alle tijden in overleg met de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de jurist/advocaat van The Renewables gedaan.
- c) In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de kantoordirecteur van The Renewables.

## **Artikel 20 inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 september 2019