

Klachtenreglement medewerkers VerzuimVizie

Inleiding

De medewerkers die hun diensten aanbieden via VerzuimVizie hebben om rechtsongelijkheid voor werknemers te voorkomen een Klachtenreglement Medewerkers VerzuimVizie aangenomen. Het klachtenreglement beoogt werknemers een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun klachten kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen. Het doel van het klachtenreglement is enerzijds werknemers een mogelijkheid bieden voor genoegdoening en rechtvaardiging, anderzijds ook om kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen. De klachtenregeling is nadrukkelijk niet bedoeld voor afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen, gegeven aan een werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. De Klachtencommissie behandelt geen klachten die zij beschouwd als een verzoek om een second opinion.

Grondslag

De gezondheidszorg kent het klachtrecht voor patiënten dat sinds 1995 geregeld is in de 'Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)'. Het klachtrecht wordt beschouwd als één van de patiëntrechten. 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 klachtenregeling dienen te beschikken. Werknemers/klanten kunnen een beroep doen op de klachtenregeling van de arbodienst. Sinds 1999 bestaat de Geschillen Commissie Arbodiensten die voor aangesloten arbodiensten de klachtenafhandeling verzorgt. Na de liberalisering van arbodienstverlening medio 2005 wordt bedrijfsgezondheidszorg niet meer uitsluitend verleend door bedrijfsartsen werkzaam bij arbodiensten maar ook door zelfstandige bedrijfsartsen. 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 het klachtrecht. Voor werknemers van klanten 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 respectievelijk arbodiensten. Dit is een ongewenste situatie.

Uitzondering

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.

Procedure in fasen

Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie is het aan te bevelen dat klager eerst het probleem bespreekt met de aan te klagen medewerker of de voor hem/haar werkzame persoon. Indien dit onvoldoende resultaat oplevert is de volgende stap de klacht bespreken met de klachtfunctionaris. Deze kan trachten in overleg met klager en aangeklaagde te komen tot een oplossing. Indien ook deze stap niet het gewenste resultaat heeft kan klager de klacht aanhangig maken bij de klachtencommissie.

De klachtregeling laat onverlet dat werknemers 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.

Artikel 1 - Begripsomschrijving klacht

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

Klager

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

Aangeklaagde

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

Vertegenwoordiger

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

Klachtenfunctionaris

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

Klachtencommissie

De Klachtencommissie is de commissie die door VerzuimVizie in het kader van de 'klachtenregeling medewerkers VerzuimVizie' is ingesteld.

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.

Fasen in de klachtbehandeling

Fase 1 Klacht direct met aangeklaagde bespreken.

Fase 2 Klacht bespreken met klachtfunctionaris.

Fase 3 Klacht indienen bij de klachtencommissie.

In de volgende artikelen worden nadere regels gesteld waaraan klachtbehandeling door de klachtfunctionaris en klachtencommissie dient te voldoen.

Artikel 2 - Doelstelling van de klachtopvang en klachtbehandeling

De klachtbehandeling heeft tot doel:

- Recht doen aan de individuele werknemer of werkgever.
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de bedrijfsgeneeskundige dienstverlening;
- Deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3 - De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een door een zelfstandige bedrijfsarts of maatschap, dan wel organisatorisch verband van zelfstandige bedrijfsartsen, aangestelde deskundige belast met de eerste opvang van klachten van werknemers.

Artikel 4 - De Klachtencommissie

4.1. Samenstelling, benoeming en functieverdeling van de commissie

- a. 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.
- b. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd door de directie van VerzuimVizie. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter, plaats vervangend voorzitter en secretaris. De leden kunnen nog tweemaal worden herbenoemd voor een periode van 3 jaar.
- c. De leden van de Klachtencommissie kunnen op voorstel van de Klachtencommissie door de directie van VerzuimVizie uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.

4.2. Taken van de klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

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

4.3. Positie van de klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van VerzuimVizie, klager en aangeklaagde. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd.

4.4. Bevoegdheden van de commissie

De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid:

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

4.5. Plichten van de commissie

De klachtencommissie heeft de plicht:

- a. Registratie van alle bij de Klachtencommissie ingediende klachten, ongeacht of deze in behandeling worden genomen of niet.
- b. Jaarlijks een verslag van haar activiteiten uit te brengen aan de directie van VerzuimVizie. Daarbij bewaakt de commissie geen privacygevoelige gegevens te rapporteren.
- c. Zich blijvend op de hoogte te stellen van relevante ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg.

Artikel 5 - De procedure

Fasen in de klachtbehandeling

De klachtbehandeling vindt in 3 fasen plaats.

5.1 Fase 1. Klacht direct met aangeklaagde bespreken

In eerste instantie dient klager zijn klacht met aangeklaagde te bespreken. Hiertoe neemt hijzelf het initiatief. Hij kan zich laten bijstaan door een adviseur. In deze fase van de behandeling gelden geen formele vormvereisten zoals onder andere een schriftelijk ingediende klacht. Indien het resultaat van deze fase niet naar tevredenheid van klager is dan kan hij zijn klacht indienen bij de klachtfunctionaris.

5.2 Fase 2. Klacht bespreken met klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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.
2. De klachtfunctionaris houdt een geanonimiseerde registratie bij van de aard van de klachten, de ondernomen actie en het resultaat daarvan.
3. De klachtfunctionaris bericht jaarlijks aan de directie van VerzuimVizie over zijn activiteiten.
4. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost verwijst de klachtfunctionaris de klager door naar de klachtencommissie.
5. De klachtfunctionaris helpt desgewenst klager met het schriftelijk formuleren van de klacht.

Het inschakelen van een mediator is alleen zinvol als beide partijen ervoor kiezen om gezamenlijk de problemen te willen oplossen. Daartoe moet derhalve alleen worden besloten als beide partijen de kans hebben gehad zich uit te spreken over hun wil de problemen gezamenlijk op te lossen én het inschakelen van een mediator daarbij. Daarbij kan de uitkomst zijn dat het geschil is opgelost maar ook dat besloten wordt om het alsnog voor de klachtencommissie te brengen.

5.3 Fase 3. Klacht indienen bij de klachtencommissie

In deze fase vindt klachtbehandeling door de klachtencommissie plaats. Indien klager gegronde redenen heeft fase 1 en 2 over te slaan, dan kan hij zijn klacht direct bij de klachtencommissie indienen.

5.3.1 Indienen van de klacht

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. In het klaagschrift is tenminste aangegeven:

- Naam en (werk)adres van aangeklaagde.
- Datum en locatie van het betreffende voorval.
- De feiten en omstandigheden die een rol speelden.
- Resultaat van fase 1 en 2 van de klachtbehandeling.

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.

5.3.2 Vertegenwoordiger en bijstand

Klager mag een vertegenwoordiger aanwijzen die voor hem de klacht indient en zijn belangen behartigt tijdens de klachtbehandeling. De klachtencommissie kan de vertegenwoordiger om een schriftelijke, door klager ondertekende machtiging verzoeken. Klager en aangeklaagde mogen zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

5.3.3 De fase vóór behandeling

Indien de klacht niet direct met aangeklaagde of door de klachtfunctionaris is behandeld, dan onderzoekt de klachtencommissie in eerste instantie de mogelijkheid de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Hiertoe overlegt de secretaris of diens plaatsvervanger desgewenst met klager, aangeklaagde en/of de klachtfunctionaris. De bemiddelaar/mediator informeert de klachtencommissie schriftelijk over het resultaat van de bemiddeling. Uit dit geschrift dient te blijken dat partijen de conclusie delen. De Klachtencommissie legt de resultaten van de bemiddeling in haar uitspraak vast. Indien bemiddeling niet mogelijk is of wanneer het resultaat hiervan naar de mening van één der partijen ontoereikend is, dan gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

5.3.4 Behandeling door de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie stelt aangeklaagde op de hoogte van de ontvangen klacht, stuurt hem het klaagschrift en stelt aangeklaagde in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is dan deelt aangeklaagde dit met redenen omkleed mee aan de klachtencommissie. De termijn kan met maximaal twee weken worden verlengd. Het verweerschrift stuurt de klachtencommissie in kopie naar klager.
- b. 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.
- c. De Klachtencommissie stelt zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht respectievelijk 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.
- d. De Klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen een oordeel gegeven kan worden op grond van de schriftelijke stukken.
- e. De klachtencommissie toetst de klacht aan geldende relevante richtlijnen, de gedrags- en beroepscode voor bedrijfsartsen en meer in het algemeen aan hetgeen van een redelijk bekwame professional kan worden verwacht.

- f. De Klachtencommissie dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen negen weken na ontvangst van de klacht, deze af te handelen. Indien de Klachtencommissie voorziet dat de termijn van negen 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.

5.3.5 Procedurele eisen

De klachtbehandeling dient te voldoen aan de volgende eisen, de klachtencommissie bewaakt dat deze worden nageleefd.

- a. Behandeling van de klacht vindt plaats binnen redelijke termijn.
- b. Partijen ontvangen informatie over het verloop van de procedure.
- c. Beide partijen beschikken over dezelfde processtukken zoals bijvoorbeeld het klaagschrift, het verweerschrift en eventuele andere schriftelijke stukken waaronder zo nodig ook het bedrijfsgeneeskundig dossier.
- d. Het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- e. Beide partijen hebben recht op het vernemen van het standpunt van de andere partij.
- f. De behandeling wordt afgerond met een schriftelijke en met redenen omklede uitspraak van de Klachtencommissie ten aanzien van de klacht.
- g. 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.

5.3.6 Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- a. Een zelfde klacht van klager nog in behandeling is.
- b. Een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- c. De klacht anoniem wordt geuit.
- d. De klacht geen betrekking heeft op aangeklaagde.
- e. Klager geen belang heeft bij de klacht.
- f. De gedraging of het feit langer dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden. Indien klager redenen aanvoert die overschrijding van deze termijn verklaren dan overweegt de klachtencommissie het verzoek de klacht alsnog in behandeling te nemen. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de termijnoverschrijding niet gegrond is deelt de secretaris dit aan klager mede.
- g. De Klachtencommissie de ingediende klacht 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 re-integratie-inspanningen dan wel andere adviezen. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de Klachtencommissie.

5.3.7 De uitspraak

De uitspraak wordt schriftelijk aan partijen toegestuurd binnen twee weken na de mondelinge behandeling. Deze termijn kan worden verlengd indien nader onderzoek of advies van een deskundige alsnog nodig blijkt te zijn.

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

5.3.8 Na de uitspraak

Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard of knelpunten zijn gesignaleerd dan 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 adviezen van de Klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd. Indien aangeklaagde voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, dan 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 6 - Hoger beroep

Er is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 7 - 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. De kosten van een bemiddelaar of mediator komen voor rekening van beide partijen.

Artikel 8 - Geheimhouding

Elk lid van de Klachtencommissie en ieder die bij de klachtbehandeling is 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 9 - 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 10 - Bekendmaking van het klachtenreglement

VerzuimVizie draagt zorg voor implementatie van deze regeling. Op verzoek ontvangen werknemers en werkgevers een schriftelijk exemplaar van deze regeling.

Slotbepalingen

1. Klachtendossiers zijn na afsluiting van de klachtenbehandeling geen onderdeel van het bedrijfsgeneeskundig dossier.
2. De bewaartermijn van een afgehandelde klacht bedraagt twee 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. Wijzigingen in dit reglement dienen door het bestuur van de Vereniging Zelfstandige Bedrijfsartsen te worden geautoriseerd.