

## Klachtenregeling Bedrijfsartsengroep B.V.

### Klachtopvang

Artikel 1 Bij wie kan een opdrachtgever/cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een opdrachtgever of cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. een medewerker van Bedrijfsartsengroep
- b. de klachtenfunctionaris

Artikel 2 De medewerker

1. Bedrijfsartsengroep probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening. Uw uiting van ontevredenheid kunt u aan iedere medewerker van Bedrijfsartsengroep kenbaar maken. Onze medewerker zal uw ontevredenheid noteren en zorgdragen voor een juiste afhandeling. Medewerkers maken u zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Onze bedrijfsartsen zien wij ook als onze medewerkers.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. De (interne) klachtenfunctionaris geeft informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de ontevredenheid of de klacht en informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden voor een oplossing van de klacht. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris een bemiddelaar in. Indien de klager geen bemiddeling wenst, wordt de klacht ten behoeve van het verkrijgen van een oordeel aan de Directie (of diens vervanger) voorgelegd. Desgevraagd biedt de klachtenfunctionaris bijstand bij het formuleren van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij zijn taak op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtfunctionaris houdt een geanonimiseerde registratie bij van de aard van de klacht, de ondernomen actie en het resultaat daarvan. Op basis van deze registratie bericht de klachtfunctionaris jaarlijks de Directie (of diens vervanger). De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging van Bedrijfsartsengroep. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en Bedrijfsartsengroep. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.
5. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

## Klachtenbehandeling

### Artikel 4 Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke (per post of per e-mail ingediende) uiting van onvrede door een klant (opdrachtgever of cliënt) over de dienstverlening van Bedrijfsartsengroep in het algemeen of de handelwijze van een aangesloten bedrijfsarts of een medewerker van Bedrijfsartsengroep in het bijzonder.

Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKgz) dient een klacht van een patiënt/cliënt daadwerkelijk door deze patiënt/cliënt ingediend te worden. Pas dan mag Bedrijfsartsengroep deze klacht in behandeling nemen.

Een verzoek om een schadevergoeding (claim) wordt gezien als klacht en als zodanig afgehandeld.

### Artikel 5 Bevoegdheid van de Directie (of diens vervanger)

1. De Directie (of diens vervanger) is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht het medisch oordeel van de bedrijfsarts (bijv. conclusie van belastbaarheid) betreft. Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan bestaat hiervoor een aparte procedure waarbij beroep mogelijk is bij de Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV). De bedrijfsarts kan u hierover inlichten.
2. De Directie (of diens vervanger) is niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Indien dit wel het geval is, stuurt de Directie (of diens vervanger) de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Directie (of diens vervanger) bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directie (of diens vervanger) de klacht niet in behandeling. De Directie (of diens vervanger) neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie (of diens vervanger) is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht een dienst of activiteit omvat die niet door Bedrijfsartsengroep tot stand is gekomen.

### Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Directie (of diens vervanger) neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Directie (of diens vervanger) de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. De Directie (of diens vervanger) zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
3. De Directie (of diens vervanger) vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de externe klachtenbehandelaar en de Geschilleninstantie voor te leggen. De Directie (of diens vervanger) vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de externe klachtenbehandelaar en de Geschilleninstantie.
4. De Directie (of diens vervanger) beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken. Indien de Directie (of diens vervanger) voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie (of diens vervanger) meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Directie (of diens vervanger).
5. Indien de Directie (of diens vervanger) concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directie (of diens vervanger) dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie (of diens vervanger) geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie (of diens vervanger) verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschilleninstantie, is de Directie (of diens vervanger) bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

#### **Indienen van een klacht**

Een zorgvuldige afhandeling van een klacht is pas mogelijk als deze op papier staat.

Wanneer u dit nog niet gedaan heeft verzoeken wij u vriendelijk een schriftelijke klacht in te dienen. Hierin staat over welke activiteit uw klacht gaat, welke medewerker het betreft en wanneer en waar de klacht is ontstaan. Vermeldt u duidelijk uw naam, adres, telefoonnummer en uw werkgever. Of uw opdrachtgever gegevens. U kunt uw brief of e-mail versturen naar:

Bedrijfsartsengroep B.V.  
t.a.v. afd. kwaliteit  
Postbus 411  
8440 AK Heerenveen  
[info@bedrijfsartsengroep.nl](mailto:info@bedrijfsartsengroep.nl)

Zodra wij uw brief/e-mail ontvangen hebben, volgt een ontvangstbevestiging.

Artikel 8 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie Stichting DOKh:  
Stichting DOKh  
Afdeling Klachten en Geschillen  
Robijnstraat 6  
1812 RB ALKMAAR  
Tel: 072-520 83 25 (dagelijks van 9.00-15.00 uur)  
E-mail: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl)  
Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)

Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Directie (of diens vervanger) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Directie (of diens vervanger) is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 10 Ketendienstverlening

1. De bedrijfsartsen werkzaam voor Bedrijfsartsengroep zijn contractueel aan ons verbonden maar juridisch aan te merken als zelfstandigen. Dat betekent dat zij persoonlijk ook aangesloten zijn bij een klachtenfunctionaris en geschillencommissie.
2. Bij een klacht over activiteiten die via zorgaanbieder Bedrijfsartsengroep zijn aangeboden, prevaleert deze klachtenregeling boven die van de individuele bedrijfsarts.
3. Bij een klacht over een bedrijfsarts die aangeboden wordt aan Bedrijfsartsengroep, zal de interne klachtenfunctionaris in eerste instantie de klacht afhandelen. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan klager een beroep doen op onze externe klachten functionaris en zo nodig de geschillencommissie van Bedrijfsartsengroep.
4. Wanneer deze procedure niet voldoet, kan klager zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris en geschillencommissie van de zelfstandige bedrijfsarts.

Artikel 10 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Artikel 11** Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

**Artikel 12** Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager.

**Artikel 13** Openbaarmaking klachtenregeling

De Directie (of diens vervanger) brengt deze regeling onder de aandacht van klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

**Artikel 14** Evaluatie

1. De Directie (of diens vervanger) evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De Directie (of diens vervanger) betreft bij iedere evaluatie de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad.

**Artikel 15** Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie (of diens vervanger).

**Artikel 16** Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.

**Artikel 17** Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2017.