

Klachtenreglement

Schakel Verzuimmanagement

Huizermaatweg 15
1273 NA Huizen
085 - 902 39 99
info@schakelverzuim.nl
www.schakelverzuim.nl

KvK 62147463
BTW nr. 854686162B01
Bank NL38 RABO 0131 0178 53

Inleiding

De gezondheidszorg kent het klachtrecht voor patiënten dat sinds 01-01-2016 geregeld is in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). 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 handelingen en verrichtingen die niet in opdracht van derden worden verricht, is de arbodienst of zelfstandige bedrijfsarts als zorgaanbieder te beschouwen (art. 7:446 BW jo art.1 WKKGZ). Op bedoelde handelingen is derhalve de WKKGZ van toepassing.

Voor handelingen verricht in opdracht van een derde is de WKKGZ niet van toepassing. Voor deze handelingen is deze klachtenregeling bedoeld.

De Wet op de Medische Keuringen (WMK) regelt het klachtrecht in verband met aanstellingskeuringen en keuringen voor verzekeringen.

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 re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen gegeven aan werkgever inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. Het Klachtenreglement is niet bedoeld voor klachten die beschouwd kunnen worden 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.

A. Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging of uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaats gevonden.

B. Indiening van een klacht

Artikel 2

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Schakel verzuimmanagement zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen of uitgelaten, een klacht in te dienen bij Schakel verzuimmanagement.
- 2.2 Onder medewerkers van Schakel verzuimmanagement, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Schakel verzuimmanagement werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Schakel verzuimmanagement hebben verricht.

Artikel 3

- 3.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Schakel verzuimmanagement worden ingediend.
- 3.2 Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - naam en adres van betrokkene
 - naam van de persoon op wiens gedraging of uitlating de klacht betrekking heeft
 - datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaats gevonden
 - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
- 3.3 Betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

c. Ontvangstbevestiging

Artikel 4

- 4.1 De ontvangst van de ingediende klacht wordt binnen een week schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaats gevonden
 - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
 - beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure
 - vermelding van een contactpersoon tot wie betrokkene zich desgewenst kan melden
- 4.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hier van op de hoogte gesteld.

d. Wijze van behandeling

Artikel 5

- 5.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende of medevennoot van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van medebetrokkenheid van de leidinggevende of medevennoot wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende of andere medevennoot.
- 5.2 Schakel verzuimmanagement is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld
 - zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden
 - wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na indiening van de klacht schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 6

Aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7

- 7.1 Schakel verzuimmanagement stelt betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 7.2 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden.

Artikel 8

- 8.1 Schakel verzuimmanagement handelt de klacht af binnen vier weken na indiening.
- 8.2 Schakel verzuimmanagement kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Betrokkene wordt van de verdaging schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

Artikel 9

Schakel verzuimmanagement stelt betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen, die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

E. Registratie

Artikel 10

- 10.1 Schakel verzuimmanagement draagt zorg voor de registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- 10.2 Schakel verzuimmanagement zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

F. Slotbepalingen

Artikel 11

- 11.1 Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Schakel verzuimmanagement aan de Huizermaatweg 15 te Huizen.
- 11.2 Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Artikel 12

Dit reglement is met ingang van 1 januari 2013 in werking getreden.