

Proces en afhandeling klachtbehandeling



Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

klachtenfunctionaris	aangesloten bij het NOvA
Arbo dienstverlener	de bij de klachtenregeling aangesloten Arbodienstverlener (arts, fysiotherapeut, psycholoog, casemanager of derden in opdracht van de Arbo dienstverlener), voor zover niet al vallende onder klachtenregeling van zijn/haar eigen Beroepsorganisatie
cliënt	de natuurlijke persoon die klacht heeft over de zorgaanbieder
Zorgbelang	Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie voor cliënten/patiënten

Samenstelling en taak

Artikel 2. De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van de Arbo dienstverlener. De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

KLACHT

Indiening klacht en informatie hierover

Artikel 3. Een klacht over een gedraging van een Arbo dienstverlener wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.

Artikel 4. Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en ten kantore van de Arbo dienstverlener. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Arbo dienstverlener (www.allinarbo.nl) of in de praktijk van de zorgaanbieder.

Artikel 5. De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend via het beschikbare Klachtenformulier en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6. Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van Arbo zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.

Artikel 7. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.

Proces en afhandeling klachtbehandeling

- Artikel 8 Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van Arbo zorg op te vragen.
- Artikel 9. Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de Arbo dienstverlener en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.
- Artikel 10. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en Arbo dienstverlener en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.
- Artikel 11. Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de Arbo dienstverlener waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De Arbo dienstverlener geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de Arbo dienstverlener eveneens.
- Artikel 12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Arbo dienstverlener nodig is, kan de Arbo dienstverlener de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Arbo dienstverlener doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.