

Reglement Klachtencommissie Ergatis | Sitagre

Artikel 1 - Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. **Dienstverlener** – Ergatis B.V. en Sitagre B.V., alsmede de directie en/of de medewerker(s) van Ergatis en Sitagre over wie of wier werkzaamheden een klacht is ingediend.
- b. **Commissie** - de Klachtencommissie Ergatis | Sitagre.
- c. **Dienstverlening**
de dienstverlening van Ergatis, bestaande uit:
 1. arbeidsgeneeskundige diagnostiek van gezondheidsklachten;
 2. belastbaarheidsonderzoek van medische beperkingen;
 3. medische argumentatie van arbeids(on)geschiktheid;of;
de dienstverlening van Sitagre, bestaande uit:
 4. screening, diagnostiek en second opinions;
 5. behandeladvies en voorlichting;
 6. zorgbemiddeling en toeleiding.
- d. **Klager** - iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van de dienstverlener en daarover een klacht heeft.
- e. **Klacht** - een schriftelijke uiting van onvrede door of namens klager over gedragingen, beslissingen of handelen van de dienstverlener of inzake het nalaten van gedragingen, beslissingen of handelen door of namens de dienstverlener, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die uitsluitend een financiële claim betreffen of klachten betreffende het professioneel oordeel of het medisch handelen van de dienstverlener.
- f. **Niet-ontvankelijk** - de klacht kan niet worden behandeld, als niet aan de procedurele eisen is voldaan. Bijvoorbeeld omdat de termijnen zijn overschreden en/of de minimaal vereiste informatie niet is aangeleverd en/of de klacht buiten de reikwijdte van de regeling valt.
- g. **Partijen** - de klager en de dienstverlener.
- h. **Zwaarwegend advies** - De klachtcommissie brengt zwaarwegende adviezen uit aan de klager en de dienstverlener. Van zwaarwegende adviezen mag uitsluitend schriftelijk gemotiveerd worden afgeweken.

Artikel 2 - Taak

De klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten en het zwaarwegend adviseren van de dienstverlener over de afhandeling van de klacht, waarbij gestreefd wordt de klacht op te lossen en recht wordt gedaan aan beide partijen.

Artikel 3 - Samenstelling, benoeming, ontslag

- a. De Commissie is onafhankelijk, onpartijdig en bestaat uit een voorzitter, twee commissieleden van Ergatis en twee commissieleden van Sitagre. De voorzitter is onafhankelijk en is geen onderdeel van Ergatis of Sitagre of op andere wijze belanghebbende bij Ergatis of Sitagre. De leden worden benoemd op basis van hun specifieke deskundigheid op het gebied van de werkzaamheden van Ergatis en/of Sitagre.
- b. De Commissie kan besluiten plaatsvervangende leden te benoemen.
- c. De voorzitter en de commissieleden worden voor een periode van drie jaar benoemd door de directie van Ergatis en Sitagre. De leden zijn herbenoembaar voor maximaal 2 perioden.
- d. Op voordracht van de Commissie kan de directie van Ergatis en Sitagre een lid van de Commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds ontslaan. De directie neemt een zodanige beslissing niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.

- e. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen, met inachtneming met een uitwerktermijn van minimaal drie maanden.

Artikel 4 - Incompatibiliteiten, verschoning, wraking

- a. Geen lid van de Commissie kan een lid of plaatsvervangend lid van de directie van Ergatis en/of Sitagre zijn.
- b. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
- c. Partijen kunnen een of meer leden van de Commissie wraken op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het vorige lid van dit artikel. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed onverwijld bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt. Indien het gewraakte lid niet in de wraking berust, beslissen de overige leden van de Commissie, nadat zij zowel het gewraakte lid als de wrakende partij hebben gehoord. Staken de stemmen, dan wordt de wraking geacht te zijn toegewezen. De gemotiveerde beslissing wordt onverwijld ter kennis gebracht van alle partijen bij de klacht.

Artikel 5 - Geheimhouding

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Artikel 6 - Secretariaat

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat. De secretaris wordt, in overleg met de Commissie, benoemd door de directie van Ergatis en Sitagre;
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 - Ontvankelijkheid

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. De klacht reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. De klacht uitsluitend betrekking heeft op het professioneel oordeel of het medisch handelen van de dienstverlener;
- c. De klacht uitsluitend betrekking heeft op een financiële claim of een verzoek tot schadevergoeding;
- d. De klacht (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de dienstverlener. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de dienstverlener ter zake van de klacht:
 - 1. een beslissing heeft genomen, of;
 - 2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door klager onder opgave van redenen is afgewezen, of;
 - 3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- e. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien de klacht niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in de klacht te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie.

Artikel 8 - Procedure

- a. Een klacht wordt via de website www.klachtregeling.nl bij de klachtencommissie ingediend en bevat ten minste:
 - 1. de naam en het adres van de klager;

2. één of meer duidelijk omschreven klachten;
 3. een opsomming van de feiten en omstandigheden waarop deze klacht(en) berust(en);
 4. een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van de klacht wordt nagestreefd;
 5. de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de dienstverlener heeft plaatsgevonden.
- b. Bij een klacht dienen alleen documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake de klacht.
 - c. De klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de Commissie.
 - d. De Commissie doet geen uitspraak op een klacht, voor zover deze is ingediend in strijd met artikel 7 sub a t/m d. De Commissie wijst in het geval er sprake is van strijd met artikel 7 lid d de (verdere) behandeling van de klacht terug naar de dienstverlener. De Commissie is bevoegd terugverwijzing vergezeld te doen gaan van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.

Artikel 9 - Behandeling

- a. Naar aanleiding van een klacht stelt de Commissie een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet, het medisch beroepsgeheim, alsmede binnen de vigerende privacybepalingen. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
- b. Het secretariaat stelt de klachtencommissie onverwijld in kennis van de klacht. Voorts draagt het secretariaat er zorg voor, dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van de klacht ter kennis van de Commissie komen, en in de gelegenheid worden gesteld te dien aanzien van hun gevoelens te doen blijken.
- c. De Commissie bepaalt of behandeling van de klacht mondeling of schriftelijk plaatsvindt. Zij stelt partijen hiervan in kennis.

Artikel 10 - Hoorzitting

- a. Als de klachtencommissie besluit tot een hoorzitting, dan worden partijen hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- b. Partijen worden uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.
- c. De klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting, waarin klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
- d. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen.
- e. Partijen kunnen tijdens de mondelinge behandeling getuigen en/of deskundigen voor eigen rekening door de Commissie doen horen, mits zij dit voornemen ten minste één week voor de aanvang van de hoorzitting aan de Commissie en aan de andere partij of partijen hebben kenbaar gemaakt. De Commissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht.
- f. Partijen zijn bevoegd zich ter zitting voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt.
- g. Voor de duur van de klacht onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake de klacht.
- h. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Artikel 11 - Toetsing

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van de klacht aan:

- a. ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de dienstverlener) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd.

- b. redelijke normen van professionaliteit en betamelijkheid.
- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de dienstverlener.

Artikel 12 - Uitspraak

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling. Zij is, mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen, bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft.
- b. Een uitspraak strekt tot het gegronnd, gedeeltelijk gegronnd indien de klacht meerdere onderdelen bevat, dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust.
- c. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke stand van de behandeling van de klacht, kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand, dan wordt de klacht of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken.
- d. Uitspraken van de Commissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft.
- e. Uitspraken van de Commissie worden terstond anoniem gepubliceerd op een daartoe aangewezen website (klachtregeling.nl).
- f. Ter zake van uitspraken op de voet van het bepaalde in artikel 11 en de daarbij behorende adviezen neemt de dienstverlener binnen één maand na dagtekening van die uitspraak een beslissing, en brengt deze onverwijld schriftelijk ter kennis van degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt en aan de Commissie. Ter zake van laatstgenoemde beslissing kan geen klacht meer aanhangig worden gemaakt.
- g. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel dan wel gedeeltelijk voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.
- h. De Commissie kan een klacht die kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit Reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt zij partijen onverwijld schriftelijk in kennis.
- i. Over een uitspraak van de Commissie kan niet worden gecorrespondeerd.

Artikel 13 – Herziening

Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn, indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die van een zodanig belang zijn dat herziening kan worden gerechtvaardigd. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt.

Artikel 14 – Intrekken klacht

De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Intrekking geschiedt in beginsel schriftelijk, maar kan mondeling plaatsvinden, indien intrekking tijdens de hoorzitting plaatsvindt.

Artikel 15 - Registratie - (jaar)verslaglegging

- a. Iedere uitspraak van de Commissie wordt terstond door haar anoniem gepubliceerd op een daartoe aan te wijzen website (klachtregeling.nl). Een minnelijke schikking als bedoeld in artikel 12 sub c geldt daarbij als een uitspraak.
- b. Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, alsmede een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde klachten en de wijze van afhandeling daarvan. De directie van Ergatis en Sitagre maakt het jaarverslag openbaar.

Artikel 16 - Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.