

Algemene voorwaarden Geschilleninstantie, klachtenregeling, calamiteitencommissie en ongewenste omgangsvormen DOKh

Wettelijke verplichting vanuit de Wkkgz

Stichting DOKh biedt (huis)artsen en verloskundigen (gevestigd, waarnemer, ZZP-er) de mogelijkheid om aan de wettelijke verplichting te voldoen door aansluiting bij de Geschilleninstantie DOKh en/of klachtenregeling DOKh (waaronder inzet klachtenfunctionaris)

Instellingen/organisaties (huis)artsenzorg en verloskundigenzorg

Naast individuele (huis)artsen en verloskundigen kunnen ook praktijkhouders, instellingen/organisaties (huis)artsenzorg en verloskundigenzorg zich bij de geschilleninstantie en/of klachtenregeling aansluiten.

De aansluiting dekt de behandeling van klachten en/of geschillen over de individuele (huis)artsen of verloskundigen of over de medewerkers van de praktijk, instelling/organisatie (huis)artsenzorg ((huis)artsenpost, zorggroep, etc.) of verloskundigenzorg.

Calamiteitencommissie

De WKKGZ verplicht alle zorgaanbieders calamiteiten te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De inspectie kan de praktijkhouder of zorgorganisatie vragen de calamiteit te laten onderzoeken door een onafhankelijke calamiteitencommissie.

Stichting DOKh biedt deze onafhankelijke calamiteitencommissie waarbij praktijkhouders of zorgorganisaties zich kunnen aansluiten.

De Arbowet en ongewenste omgangsvormen

Een werkgever is op grond van de Arbowet (artikel 3 lid 2) verplicht beleid te voeren gericht op voorkoming en/of beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Het begrip psychosociale arbeidsbelasting omvat de onderwerpen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Samengevat spreken wij dan over ongewenste omgangsvormen. Stichting DOKh biedt werkgevers de mogelijkheid aan te sluiten bij de vertrouwenspersoon en klachtencommissie ongewenste omgangsvormen.

Tarieven

De tarieven van de geschilleninstantie e/o klachtenregeling e/o calamiteitencommissie e/o vertrouwenspersoon en klachtencommissie ongewenste omgangsvormen worden jaarlijks per 1 januari door de Raad van Bestuur vastgesteld.

Indien in de toekomst BTW-plicht ontstaat over de diensten die BTW vrij aangeboden worden, dan verplicht de aangesloten zorgaanbieder zich om deze BTW alsnog af te dragen aan Stichting DOKh.

De diensten vallend onder ongewenste omgangsvormen zijn wel BTW-plichtig.

Start aansluitovereenkomst

De aansluitovereenkomst komt tot stand op het moment dat de zorgaanbieder, praktijkhouder of de instelling (huis)artsenzorg of verloskundigenzorg zich heeft aangemeld door het aanmeldformulier op de website van DOKh in te vullen en DOKh het verschuldigde bedrag van de aansluitvergoeding op haar IBAN-bankrekening heeft ontvangen.

Als de zorgverlener het niet eens is met de afschrijving, heeft de zorgaanbieder 56 dagen de tijd om de bank opdracht te geven het bedrag terug te storten. Logischerwijs is daarmee de aansluiting niet meer van toepassing.

Wie valt onder de aansluiting van de praktijkhouder of zorgorganisatie

Onder de aansluiting bij de geschilleninstantie & klachtenregeling & calamiteiten & vertrouwenspersoon vallen de volgende medewerkers:

- Alle assistenten in loondienst
- Alle artsen in loondienst
- Alle praktijkondersteuners in loondienst
- Alle verpleegkundigen en PA's in loondienst
- Alle zorgmedewerkers in opleiding

Voor aansluiting bij de vertrouwenspersoon en klachtencommissie ongewenste omgangsvormen geldt nog het volgende:

1. Opdrachtgever/werkgever die aansluit neemt kennis van het [Reglement klachtopvang en klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen](#).
2. Opdrachtgever/ werkgever die aansluit stelt medewerkers, stagiairs, uitzendkrachten, vrijwilligers, zorgverleners in opleiding en leerlingen op de hoogte van het Reglement klachtopvang en klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen en neemt deze op in het personeelshandboek en/of op hun intranet.
3. Opdrachtgever/ werkgever die aansluit stelt medewerkers, stagiairs, uitzendkrachten, vrijwilligers, zorgverleners in opleiding en leerlingen in de gelegenheid kennis te maken met de Vertrouwenspersoon en Klachtencommissie via de filmpjes en/of informatie geplaatst op de website van Stichting DOKh ongewenste omgangsvormen.
4. Stichting DOKh faciliteert zo nodig in de beëdigd tolk, de opdrachtgever/werkgever die aansluit draagt de kosten hiervoor.
5. Stichting DOKh betaalt de kosten van de zitting, alle werkzaamheden van de Klachtencommissie en de Vertrouwenspersoon benoemt door Stichting DOKh en voorziet in de noodzakelijke faciliteiten zodat de Vertrouwenspersoon en de leden van Klachtencommissie hun werkzaamheden kunnen vervullen. Alle overige kosten (zoals de inzet van een mediator, reiskosten klager, beklagde, eventuele getuigen, de hierboven genoemde beëdigd tolk) komen voor rekening van de opdrachtgever/ werkgever die aansluit.

Spijtoptantenregeling geschilleninstantie e/o klacht e/o calamiteit

Het komt voor dat de klachtenregeling en/of geschilleninstantie en/of calamiteitencommissie te maken krijgt met een zorgaanbieder die zich niet heeft

aangesloten bij een klachtenregeling en/of geschilleninstantie en/of calamiteitencommissie en dit pas doet nadat er een klacht/geschil tegen hem/haar wordt ingediend of een calamiteit heeft plaatsgevonden. Deze zorgaanbieder profiteert hiermee van zijn/haar collega's die wel (al jaren) hun aansluitkosten betalen. Om deze reden is een zogenaamde 'spijtoptantenregeling' vastgesteld. Dit houdt in dat in de hierboven beschreven situatie de betreffende zorgaanbieder de kosten betaalt die gelijk zijn aan de behandeling van een klacht dan wel een geschil dan wel calamiteit. De bedragen zijn vastgesteld op € 1.500,- voor een klacht en € 4000,- voor een geschil en € 3000,- voor een calamiteit, vooraf te betalen.

Duur en beëindiging aansluitovereenkomst

Iedere aansluitovereenkomst geldt voor de duur van één jaar en wordt jaarlijks automatisch geprolongeerd.

Opzeggen van de aansluitovereenkomst kan uitsluitend schriftelijk per email (aansluiting@dokh.nl) uiterlijk 2 maanden voor het einde van de aansluitovereenkomst, doch eindigt van rechtswege indien:

- de zorgaanbieder die aansluit komt te overlijden;
- de zorgaanbieder/organisatie die aansluit wordt ontbonden of ophoudt te bestaan als gevolg van een fusie c.q. pensionering;
- de zorgaanbieder/organisatie die aansluit failliet gaat of aan hem/haar surséance van betaling wordt verleend;
- de zorgaanbieder niet langer als zorgaanbieder wordt aangemerkt volgens de Wkkgz.

Geheimhoudingsplicht

Alle behandelde documentatie, informatie en gegevens van aangesloten zorgaanbieders worden vertrouwelijk behandeld. Hiermee wordt de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd. Zie hiervoor ook de verwerkersovereenkomst.